علم النفس ا لدعوي

مفاهيم ونظريات و تطبيقات

علم النفس ا لدعوي

مفاهيم ونظريات و تطبيقات

الدكتورة : نبيهة صالح السامرائي

الطبعة الاولى

2013

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية / 2 /2013

ISBN

دار الجنان للنشر والتوزيع

هاتف 0096264659891 فاكس 0096264659892

مكتب السودان – الخرطوم 00249918064984

E-mail:dar_jenan@yahoo.com

علم النفس ا لدعوي

مفاهيم ونظريات و تطبيقات

تأليف

الدكتورة : نبيهة صالح السامرائي

الاستاذ المشارك

في

University of Malaya

بسم الله الرحمن الرحيم

إنا فتحنا لك فتحاً مبيناً ❋ ليغفر لك الله ما تقدم من ذنبك وما تأخر ويتم نعمته عليك ويهديك صراطاً مستقيماً ❋ وينصرك الله نصراً عزيزاً ❋

صدق الله العظيم

سورة الفتح آية :3

الاهداء

الى ....

ادارة و اساتذة وطلاب اكاديمية

الدراسات الاسلامية في جامعة ملايا ماليزيا .

الفهرس

الموضوع *الصفحة*

الفصل الرابع : سيكوبوجية التعلـــم.................................

تمهيد . تعريف التعلم . منحنى التعلم . خصائص التعلم . نظريات التعلم .التعلم الشرطي الوسيلي الاسلام وتوظيف نظرية الارتباط التقليدي ، الاختلاف بين التعلم التقليدي وبين التعلم الشرطي الوسيلي . نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ . التعلم بالتقليد .العوامل المؤثرة في اكتساب السلوك الدعوي بالتعلم . اهمية السلوك المتعلم ، دور علم النفس في فاعلية العقاب الدعوي.علاقة التدريب بنظرية التعلم .التعلم السلوكي في القران الكريم والسنة .

الفصل الخامس: **الاتجاهات النفسية الدعوية.................................**

تمهيـد . مفهوم الاتجاهات وتعريفها . خصائص الاتجاهات . مكونات الاتجاه . تعقيد الاتجاه . تغيير الاتجاهات في العمل الدعوي .شروط تغييرالاتجاه وعلاقته بالعمل الدعوي وظائف الاتجاهات في العمل الدعوي . مفهوم طبيعة الاتجاهات لدى المدعو . تأثير الاتجاهات في السلوك الخارجي للمدعو . المؤثرات في نمو الاتجاهات الدعوية .

الفصل السادس : **السلوك الانفعالي...**

تمهيد .مفهوم الانفعال . العلاقة بين الانفعال والسلوك . جوانب الانفعال . العوامل المؤثرة في الحالة الانفعالية . نماذج من الانفعالات والسيطرة عليها (الغضب ونظرة السنة النبيوية الشريفة الى الغضب . الخوف السرور) أهمية دراسة السلوك الانفعالي في مجال الدعوة . انواع الانفعالات .

الفصل السابع :الفروق الفردية...

تمهيد . تعريف الفروق الفردية . أهمية الفروق الفردية . اثر العوا مل البيئية في الفروق الفردية . انواع الفروق . مظاهر الفروق الفردية . العوامل المؤثرة في مدى الفروق الفردية . اقسام الفروق الفردية . (الفروق الانفعالية ، الجسدية ، الاقتصادية) اسباب الفروق الفردية ، المؤثرات في الفروق الفردية (الذكاء ، القدرات ، الميول). الفروق الفردية في القران والستة النبوية الشريفة .

الفصل الثامن : الجماعة في الدعوة...

تمهيد .تعريف الجماعة .أنواع الجماعة (المهمة ، الصداقة . الوظيفية) . أهداف الجماعة خلال الدعوة .نظريات تشكيل الجماعة (التقارب . التوازن . التبادل . جورج هوتن) .تأثير الجماعة على الفرد .

تماسك الجماعة . فريق العمل . أنواع فرق العمل . خطوات تشكيل فرق العمل . دينامية الجماعة .التفاعل الاجتماعي . الدعوة الفردية ، الدعوة الجماعية . اشكال الدعوة الجماعية سلبيات الدعوة الجماعية ، ايجابيات الدعوة الجماعية .

الفصل التاسع :سيكولوجية الاتصال...

تمهيد . تعريف عملية الاتصال و مفهومها . أهداف الاتصال . وظيفة الاتصال في الدعوة . مكونات الاتصال ، عناصر الاتصال . أشكال الاتصال . أهم أنواع الاتصالات . مهارات الاتصال . أنواع شبكات الاتصال .معوقات الاتصال . تنمية مهارات الاتصال.

الفصل العاشر. انعكاس ضغوط العمل والاحتراق النفسي على الجذب الدعوي......

تمهيد . مفهوم وتعريف ضغط العمل . مراحل الضغوط . أسباب الضغوط . الاحتراق النفسي وانعكاسه في العمل الدعوي . نظريات الاحتراق (النظرية السلوكية . المعرفية . الفرودية) مراحل الاحتراق النفسي اعراض الاحتراق النفسي ، آثار الضغوط على صحة العاملين .علاج ضغوط العمل القران الكريم وعلاج الضغوط .

الفصل الحادي عشر: فن التعامل الدعوي الناجح..........................

تمهيـــد . متطلبات العمل الدعوي الناجح . (الادارة الدعوية –الموظفون ، المدعوين) . أمثلة عن طرق التعامل مع المدعوين . أمثلة عن سلوكيات موظفي الدعوة . اخلاقيات الدعاة وصفاتهم

المراجـع ....

المقدمة :

نصت الاديان السماوية جمعاء على اهمية السلوك في الحياة الدنيوية ، كما اشارت الى السلوك السلبي وحددت عدد من اساليب العقاب في الاخرة . و كانت النظرية الاسلامية واضحة في اشارتها الى الاهتمام بالشخصية الانسانية ، وتاثير الوراثة والبيئة فيها جسميا ، وعقليا ، ونفسيا . واجتماعيا ، وانفعاليا . كما اكدت التعاليم الاسلامية على الانماط السلوكية للفرد واتجاهه وكيفية مساعدته على تكامل نشاطاته المختلفة ، والاستفادة من طاقاته وتوظيفها لخير الانسانية ضمن البيئة التي يعيش فيها لغرض توافقه في كافة مجالاته الشخصية والاجتماعية اعتمادا على المعلومات والقدرات المتاحة لديه ، بما يساعد على الكشف عن الحاجات الحقيقة اللازمة لنمو الافراد وحمايتهم من الانحرافات والصراعات ودعوتهم الى الامتثال لقيم المجتمع الاسلامي .

لقد عملنا جاهدين من خلال خبرتنا الاكاديمية على اصدار كتاب علم النفس الدعوي كمحاولة لتوظيف علم النفس في الدعوة الى الدين . لما للدين من قوة مؤثرة في النفس البشرية . فعلم النفس الدعوي يختص بتهيئة الظروف النفسية والاجتماعية للدعوة الى الدبن مع التركيز على سلوك العاملين في الميدان الدعوي (موظفين ، و دعاة ، ومدعوين) وحل مشاكلهم والحرص على راحتهم ، وصيانة كرامتهم بما يثير دوافعهم نحو العمل ، مع الاستفادة من توظيف مفهوم سيكولوجية التعلم لغرض الدعوة ، والابتعاد عن الانفعالات السلبية و كيفية استخدام المعلومات النفسية في الجذب الدعوي ، وتطبيقات ذلك في العمل الدعوي .

لقد كتب هذا الكتاب باسلوب واضح وسهل و مبسط بهدف جذب القارئ الكريم للتعرف على توظيف المفاهيم والنظريات و تطبيقات ذلك على واقع العمل الدعوي . وليكون مرجعا اساسيا للاساتذة في اقسام الدعوة وطلبة الدراسات الاسلامية في الجامعات والمعاهد . والعاملين في الميدان الدعوي .

الحمد والشكر لله تعالى على نعمة المعرفة والصبر الذي انعم به علينا .

والله ولي التوفيق

استاذ مشارك

دكتورة نبيهة صالح السامرائي

الفصل الاول

مبادئ ومفاهيم في

علم النفس الدعوي

- تمهيد :

تعريف علم النفس الدعوي. ميادين علم النفس الدعوي .علاقة علم النفس الدعوي بفروع علم النفس الأخرى .أهداف علم النفس الدعوي .علم النفس الدعوي كعلم .علم النفس الدعوي كمهنة . عناصر الجذب الدعوي .مقومات الدعوة . مفاهيم دعوية

الفصل الاول

مبادئ ومفاهيم في علم النفس الدعوي

تمهيد .

لا شك أننا ندرك أهمية علم النفس من خلال الحياة اليومية و في الممارسات العلمية وسرعة توسعه في وقت قصير ودخوله في كثير من مجالات الحياة التربوية ، والبيئية ، والشخصية ، والاقتصادية . غير ان جميع الاديان السماوية حوت على اشارات واضحة ا لى اهمية السلوك الانساني . فالدين الاسلامي توسع منذ نزوله بدراسة النفس البشرية ، وما يصدر عنها من سلوكيات سواء كانت سلبية او ايجابية مثل اعمار الارض واصلاحها وفقا للقيم الاخلاقية ، والاجتماعية ، والاقتصادية ، والسياسية ، والتي ترجمت الى انماط سلوكية في حياتهم انذاك

كقوله تعالى "(وَقُلِ ٱعْمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُۥ وَٱلْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَـٰلِمِ ٱلْغَيْبِ وَٱلشَّهَـٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ) (التوبة : 105) . كما تناول القران الكريم المشكلات التي يتعرض لها الانسان " وما ينتج عنها من عمليات التوافق من اضطرابات بشكل واضح وظاهر على توافقه النفسي والاجتماعي (21 : 123)

استمد علم النفس من الاديان السماوية الاهتمام بدراسة النفس البشرية ، وسلط الضوء على بعض المبادئ والنظريات والمعلومات والحقائق المبسطة والتي لها دور في تطوير السلوك الانساني ودوافعه واتجاهاته الشخصية وإدراكه ، وتعلمه ، ورضاه وقناعته وكلها عوامل نفسية تؤثر في الجذب الدعوي والوعي الديني .

فالسلوك الإنساني سلوك معقد تتحكم فيه عوامل ومتغيرات مازالت غير واضحة ومن الصعب وضع نموذج لتفسير السلوك بحيث يمكن تحديد الاستجابة لقرارات أو برامج وخطط تحقق هدف كل من الداعي والمدعو وبالتالي يمكن تحقيق الهدف لكليهما ويمكن

أن نشبه نفسية المدعو بصندوق مغلق يحتاج إلى خبرة وممارسة في علم الاقتصاد وعلم الاجتماع وعلم النفس لكي نتمكن من فهم اتجاهاته ودوافعه وحاجاته . وهي محصلة لعوامل داخلية وأخرى خارجية ، معظمها غير مفهومه حتى للمدعو نفسه أو المجموعة المرافقة له ، مما يستوجب متابعة وتفهم هذا السلوك ووضع الخطط والبرامج العملية التي تلبي وتشبع حاجات ورغبات المدعو بما يحقق الاهداف الدعوية .

لقد حاول الباحثون والعلماء وضع شكل أو نموذج لسلوك المدعو رغم صعوبة معرفة دوافع المدعو في عملية الدعوة مما يشكل تحديا كبيرا لادارة الدعوة و شبكة الاتصلاتها .

* تعريف علم النفس الدعوي .

يعرف علم النفس الدعوي بأنه :

1- علم النفس الدعوي :

هو الدراسة العلمية التي تهدف إلى تحقيق وإشباع حاجات ورغبات المدعو خلال تغيير اتجاهه وتقبله للوضع الجديد .

2- علم النفس الدعوي :

هو مجموعة العلاقات والتصرفات التي يقوم بها المدعوين خلال لقاء تهم أو مناقشتهم مع الداعي من اجل تفهم قدسية الدعوة والتخلص من المؤثرات و الضغوط النفسية التي يتعرضون لها .

3- علم النفس الدعوي :

هوالعلم الذي يدرس المؤثرات والدوافع التي تجعل المدعو يبادر ويتخذ قرار بتقبل الخدمات التي تقدمها المؤسسات الدعوية .

4- علم النفس الدعوي :

هو العلم الذي يهتم بدراسة سلوك المدعوين ودوافعهم وشخصياتهم وأذواقهم واتجاهاتهم وحاجاتهم المختلفة وردود أفعالهم ومواقفهم إزاء ما يطرح من مفاهيم دعوية .

ومن خلال التعاريف السابقة نلاحظ أنها تشير إلى :

1- الجانب النفسي للمدعو . (الا راء . المعتقدات . الافكار . وجهات النظر) .

2- التعرف على حاجات المدعو ودوافعه لسلوك التقبل للمفاهيم التي تطرح عليه .

3- البيئه التي يعيش فيها المدعو (التاريخية ، الاقتصادية ، الاجتماعية، الثقافية.)

4- البيئة النفسية فيما يتعلق بالضغوط التي تؤثر عليهم سلبا او ايجابا مثل ضغوط العمل و التخلص من رتابة الحياة اليومية .

ان علم النفس الدعوي يستند الى علم النفس العام في تطبيق القوانين ،" والنظريات التي اهتمت بتفسير سلوك الانسان لعدم وجود قوانين عامة تحدد السلوك يمكن تطبيقها على كافة الافراد مثلما لا توجد طريقة تدريس معينة تصلح لكافة المواد والاختصاصات ومختلف المراحل الدراسية وذلك بسبب تعدد الفلسفات التي تخص السلوك الانساني . " (19 : 123).

فالنظريات النفسية الارشاديةا تقدم تصورللدورالذي يتناسب مع ما يقوم به الداعي و من خلال هذه النظريات يمكن تحديد سلوك الداعي في العملية الدعوية خلال المقابلات او جمع المعلومات أواستخدام الاساليب الارشادية الدعوية . وربما لا يشعر الداعي بمدى فائدة هذه النظريات خلال عمله اليومي لكونها نظريات وصفية لاتحتوي على خطط تطبيقية للعمل او كون الدعاة لا يفهمون النظريات بشكل جيد وبدون وجود اساس نظري للداعي ومعرفة الافكار والبحوث الحديثة في مجال عمله فلن يكون له

الدور الفاعل في العمليه الدعوية (22 37) بل يصبح عمله عفويا او مجرد احاديث على الاغلب تنفع بشئ .

* <u>ميادين علم النفس الدعوي .</u>

يعتبر علم النفس الدعوي علماً متنوعاً ويشمل تخصصات عدة منها :

1- علم النفس العام .

وهو مدخل لكل العلوم النفسية ويهدف إلى الكشف عن المبادئ والقوانين العامة التي تفسر سلوك الناس والتأكد من صحتها بكل ما يمكن من الوسائل بغض النظر عن فائدتها التطبيقية ، فهو يهتم بتقرير العلم ونظرياته وهو أساس جميع فروع علم النفس الأخرى .

2- علم الإدارة .

تعرف الإدارة بأنها القدرة على الإنجاز . ويعني ذلك القدرة على استخدام الإمكانات المتاحة من اجل تحقيق إنجاز معين يخدم أهدافاً معينة ، فهي تؤدي وظائف وفعاليات وأنشطة ، كالتخطيط والتنظيم وتوجيه وتمويل وتنفيذ ورقابة ومتابعة . فالإدارة تهتم بتحديد الأهداف كخطوة أولى يترتب عليها تحديد الوظائف التي تحقق الأهداف الدعوية

إن الاتجاهات الحديثة نسبياً في الإدارة الدعوية تحاول إرساء قواعدها على أصول علمية يمكن أن يهتدي بها الداعي في العمل الدعوي عن طريق تعميق المفاهيم والمبادئ العلمية وما يرتبط بها من البحث عن المعلومات الجديدة واستخدام الطرق العلمية في الممارسة وفي تناول البيانات وتصنيفها وقياسها ووضع الفروض لها واختبارها .

* علم الاجتماع .

يدرس علم الاجتماع عادات وتقاليد وسلوك الجماعات ، وأدوار الأفراد في داخل الجماعات ، وثقافتهم وصياغة الاستراتيجيات الإتصالية الموجهة للمدعوين.

❋ علم الاقتصاد .

علم الاقتصاد من العلوم التي أرست قواعد بحثية في السلوك الاقتصادي حول تنظيم سلوك المدعو والمبادئ الاقتصادية في كيفية اتخاذ قرار التقبل للمفاهيم الجديدة ، وتقييم بدائله وكيفية إنفاق مواردهم .

❋ علم الإنسان .

تنتقل وتتطور الثقافات والمعتقدات والأنماط السلوكية من الأجداد والآباء إلى الأبناء ، وتأثر الثقافات الفرعية (الصينية ، الهندية ، الأوروبية) وخصوصياتها على صياغة وتصميم الاستراتيجيات الجاذبة الموجهة إلى المدعوين .

❋علاقة علم النفس الدعوي بفروع علم النفس الأخرى .

- علم النفس الدعوي وعلاقته بالحاجات والدوافع.

إذا كنا ننظرالى دوافع الدعوة ، عندئذ يجب أن تتلازم هذه النظرة مع عملية إشباع رغبات المدعو بأحسن كفاية ممكنة ، والعاملون في قطاع الدعوة يحاولون إثارة رغبات وحاجات المدعو ... وهذه الإثارة تعني، إشباع الحاجات والرغبات التي تدفعه نحو الداعي والاستماع اليه التواصل معه .

هذا يجعل المؤسسات الدعوية تستفيد من الجانب النفسي لدى المدعو عن طريق إثارة رغباته والتعرف على الخدمات أو الحاجات التي يرغب بها . تقسم هذه الحاجات إلى :

1- حاجات عضوية .

وهي ما يحتاجه الفرد لدوام صحته أو عقله أو جسمه كالحاجة للطعام ، والملبس اتقاء برداً أو حراً ، أو الدواء ...

2- حاجات اجتماعية .

وهي ما يتعلق بالظروف الاجتماعية وما تفرضه عليه عاداته وتقاليده وروابطه الاجتماعية ... الخ التي تؤثر على طلبه لهذه الحاجات . فالمدعو له رغبة في الظهور على الآخرين مثل اكتسابه مفاهيم تعزز مكانته لدى الاخرين

- علاقة علم النفس الدعوي بعلم النفس الاجتماعي .

يهدف علم النفس الاجتماعي إلى دراسة سلوك الأفراد والجماعات في المواقف الاجتماعية المختلفة ويدرس الصور المختلفة للتفاعل الاجتماعي والتأثير المتبادل بين الأفراد . وعلم النفس الدعوي يدرس سلوك الأفراد والجماعات الدعوية في المواقف الدينية وصور تفاعلهم الاجتماعي .

- علاقة علم النفس الدعوي بعلم النفس البيئي .

أن علم النفس البيئي يدرس استجابة الفرد للمؤثرات الخارجية وبما ان سلوك الانسان هو نتاج عملية تفاعل تؤدي الى توازن نفسي بين الحاجات الاساسية والحسية واشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالشعور بالامن والانتماء وتوكيد الذات . فالبيئة تؤثر بالفرد من حيث ذكائه العام ودوافعه وقدراته واستعداداته وسماته الشخصية (47 : 14) .

* أهداف علم النفس الدعوي .

يمكننا تحديد أهداف علم النفس الدعوي في ثلاث أنواع أساسية منها :

1- تقديم أفضل الخدمات الدعوية عدداً ونوعاً .

2- تحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا النفسي للمدعو والعاملين على الجذب الدعوي .

3- القدرة على تحقيق الجذب الدعوي اداريا .

يسعى علم النفس الدعوي إلى مساعدة الإدارة في تحقيق أهدافها من خلال ما يقدمه لها من مبادئ وأسس نفسية تستفيد منها في حل المشاكل التي تواجهها باستمرار والتي تعرقل مسيرتها في الانتفاع من مواردها، ويحاول علماء النفس الدعوي حل المشكلات التي تدخل في نطاق واحد من الموضوعات التالية :

- زيادة تحسين الخدمات الدعوية وتحسين نوعيتها وطرق العمل فيها وتطوير الأماكن الدينية .

- زيادة توافق العاملين مع عملهم بمتابعة تدريبهم وفق الأسس العلمية والعملية.

- إنشاء نوع من الاستقرار الدعوي وذلك بالسعي إلى إزالة مصادر الشكوى لدى المدعو وتقديم أفضل الخدمات وصيانة وتطوير الأماكن الدينية .

- معرفة متطلبات العمل من الخصائص الشخصية ، ومعرفة مدى ما يمتلكه العاملون من هذه الخصائص حتى يمكن وضع الفرد المناسب في المكان المناسب .

- تقليل التعب والملل وزيادة الاشباعات المعنوية (غير المادية) حتى لا يصبح العمل روتيني

- فهم الأنماط الثقافية لجماعة العمل كالاتجاهات والمعايير المقبولة عنده بصفة عامة حتى يتمكن الفرد من التكيف معها ويصبح مقبولا من جماعتها .

*** علم النفس الدعوي كعلم .**

يتميز علم النفس الدعوي بكونه فرعاً حديثاً من فروع علم النفس العام ، وهو يطرح مجموعة من الأسئلة ، ويتساءل عن بعض الأمور المختلفة ، وفي نفس الوقت يسعى إلى اتباع عملية تطبيق الأساليب والمناهج والطرق العملية ، من خلال البحوث الامبريقية وتطوير مبادئ ونماذج ونظريات عامة للسلوك قابلة للتطبيق وتساعد على الفهم الدقيق لما يفعله المدعوين وهم يتعاملون مباشرة أو غير مباشر مع االدعاة وبتطبيق نتائج

البحوث المتعلقة بالبحوث التطبيقية كعملية التنبؤ بالسلوك وعملية تغيير وتعديل السلوك ، وقد تكون الأسئلة حول تحديد العلاقة بين المتغيرات فمثلاً هل هناك علاقة بين درجة ثقافة الداعي و ألاداء السلوكي للمدعوين.

إن علم النفس الدعوي يسعى إلى جمع البيانات الدقيقة والمعلومات التي يقوم بجمعها بطرق علمية كالملاحظة ، والاستبيان ، والمقابلة . كما أن لعلم النفس الدعوي وسائل قياس ويسجل بعض جوانب أو مظاهر السلوك بطرق إحصائية كالاختبارات النفسية ، واستطلاع آراءالمدعوين.

* علم النفس الدعوي كمهنة .

علم النفس الدعوي له مكانة حديثة بين العلوم فهو يؤكد على فهم وتنبؤ وضبط السلوك الفردي بما يتناسب مع العمل الدعوي وهوكمهنة يهتم بتطبيق المعارف التي توصل إليها الجانب النظري لبعض المشاكل وتشمل هذه التطبيقات برامج التطوير ، وبرامج تقويم الدعاة ، والتطوير والتدريب ، وتقويم القدرات الفردية للأفراد لوظائف معينة . وقد يدرس علماء النفس الخلفيات النفسية للتعامل مع العاملين في الدعوة (دعاة و مدعوين)، ويطبقون معلوماتهم ومعارفهم للظواهر النفسية ومناهج البحث على الظروف والمواقف التي تؤثر في السلوك .

* عناصر الجذب الدعوي.

لقد توضح ان هناك عدد من العناصر تشكل عناصر جذب للمدعو منها :

- المناخ :

ان توتر الأفراد وتزايد انفعالاتهم يعود الى العوامل البيؤية (الطبيعية - الاجتماعية - النفسية – الاقتصادية) وعند تهيئة الجو المناسب يمكن من خلاله تحقيق الجذب للدعوة .

- أماكن الإقامة :

تشكل أماكن الإقامة ا أهمية كبيرة للداعي وهي واحدة من عناصر الجذب الدعوي ويختلف المدعوين باختلاف المستوى الاقتصادي الذي يكونون به (المساكن الشعبية او البيوت الراقية – او مقيم في بلد اخر غير بلده .

- الطعام والمشروب :

ويقصد به جودة الطعام وطريقة اادعوة اليه عند تقديم الطعام ومنظر الشخص الذي يقدمه والمكان الذي يتم فيه تقديم الطعام وكذا عن المشروبات التي تقدم مع الطعام

- الضيافة وحسن الاستقبال :

وهي تعني الوعي الدعوي لأبناء المنطقة المستهدفة عند زيارتهم انطلاقا من البشاشة في الوجوه وتقبل المدعو ومد يد المساعدة له عندما يحتاج إلى مساعدة ما .

- المعالم دينية :

يلاحظ أن بعض الدول تتوفر فيها مقومات دينية مما يمكنها ان تشكل عنصر جذب اضافة الى الآثار ، والمناخ.

*مقومات الدعوة .

تشكل بعض الدول مناطق جذب ديني نظراً لتمتعها بمؤثرات جاذبة للدعوة . ومن هذه المقومات.

1- الحضارة ، التاريخ ، والآثار .

إن التقدم الحضاري لبعض الدول وانتشار الموقع الدينية لديها شكلت عامل جذب ديني كما هو الحال في المملكة العربية السعودية والعراق والقدس.إضافة إلى أن بعض الدول

كانت مركزاً لحضارات قديمة تركت آثاراً تشير إلى عظمة هذه الحضارة ، كحضارة الدولة العباسيةالاسلامية في العراق ، وحضارة الدولة الاموية في سوريا والتي تشير إلى حقبة تاريخية يرغب بعض المدعوين والمسلمين إلى التعرف عليها .

2- عامل الأمن والاستقرار .

يؤكد علم النفس الدعوي على حاجة الفرد إلى الأمن والطمأنينة والاستقرار إذ يشعر المدعو ين بالاطمئنان على مالهم وأنفسهم وتمتعهم بحرية دون قيود أو خوف أو اضطرابات يمكن أن تحدث .

3- الوعي الديني الدعوي .

تعتبر الدول التي يتجانس شعبها فكرياً وثقافياً ولغةً وسلوكاً هي ا لافضل لاحتضان الدعوة والمدعوين لغرض مساعدتهم والتجاوب والتفاهم مع مختلف قومياتهم وأديانهم وجنسياتهم مما يشكل عاملاً مهما للجذب الدعويً..

4- الإعلام .

يعمل الإعلام الديني على تهيئة أذهان المدعوين أو تغيير اتجاهاتهم عندما تنشر معلومات توضح جمال ومكانة وسماحة الدين الاسلامي والدعاية للبرامج الدينية

* مفاهيم دعوية .

قد يحتاج القاريء إلى شرح بعض المفاهيم أو تحديدها ومنها :

- تعريف الداعي .

* هو الفرد الذي يعد خصيصا للدعوة الى الدين وفق مؤهلات محددة كالشخصية وامتلاكه للدافع وسعة الاطلاع والمقدرة على اكتساب الاصدقاء..الخ

تعريف المدعو :

*** المدعو.. هو الشخص المستهدف لدعوته للدين والذي يمكن تحديده بكونه قادر على تغيير اتجاهه الى اتجاه اخر.**

تعريف الوعي الديني :وهو الالتزام بالعقيدة الدينية وبالسلوكية الحسنة بما يتوافق مع الدين دون تطرف او تسيب..

*** الخدمات الدعوية :**

هي شبكة متكاملة من التسهيلات والخدمات المدروسة التي تقدم للمدعوين لكي يقضوا وقتاً مريحاً ومفيدا لتغيير اتجاهاتهم .

الفصل الثاني

الشخصية الدعوية

تمهيد:

مفهوم الشخصية وتعريفها . بناء الشخصية . دور السلوك الإنساني في العمل الدعوي . الشخصية والسلوك الدعوي . نظريات الشخصية .. نظرية التحليل النفسي . النظرية النفسية الاجتماعية . نظرية السمات .. النظرية الإنسانية . نمط الشخصية وأثره في سلوكية العمل.

الفصل الثاني

الشخصية في العمل الدعوي

تمهيد:

تعد دراسة الشخصية من المحاور الرئيسية التي يهتم بها علم النفس ويترتب على دراستها نتائج يمكن إن تفيد الإنسان في معرفة نفسه وإدراك ذاته، وتحديد إبعاد شخصيته ونمطها بما يمكنه من الانطلاق في ممارسة دورة الحياة بمستوى من الثقة يدفعه للنجاح وتحقيق الأهداف. ويفيد موضوع الشخصية الدارس في علم النفس لأنه يمكنه من معرفة العوامل المختلفة التي تكمن وراء السلوك وتقوده للنجاح .

فدراسة الشخصية تساعد على تصنيف سلوك الأفراد وفق سلوكهم وتفاعلهم مع المواقف التي يتعرضون لها خلال حياتهم . إذ يختلفون في درجة تكيفهم مع البيئة الطبيعية أو مع الناس أو مع أنفسهم (أي ذواتهم) وتعتبر الشخصية من المتغيرات الذاتية الهامة التي تؤثر في سلوك الفرد وتصرفاته . ففهم الشخصية ضروري جداً لفهم السلوك ،الذي يقودنا إلى التنبؤ بسلوك الأفراد بنسب عالية ويهتم علم النفس بجميع فروعه بتأثير الشخصية على سلوك الأفراد فمثلاً الشخصية تؤثر في سلوك المعلم ، والمتعلم ..الخ (فرع علم النفس التربوي) وعلم النفس الصناعي يهتم بتأثير الشخصية بسلوك الأداء ، والإنتاجية ، واتخاذ القرار..الخ وعلم النفس التجاري يهتم بتأثير الشخصية في الحكم والتقدير والتسويق ، والبيع ..الخ وعلم النفس الدعوي يهتم بتأثير الشخصية في الجذب االدعوي ، والوعي الاجتماعي االدعوي ..الخ

*** مفهوم الشخصية وتعريفها**

يطلق بعض الناس نعوتاً على بعضهم البعض منها إن هذا إنسان ذا شخصية اجتماعية ، وهذا شخصية فاشلة ، وآخر شخصيته قوية جذابة ..الخ ولقد أختلف العلماء بتعريف الشخصية ونظر كل منهم إلى الشخصية من زاوية تهمه . ومن هذه التعريفات ما يلي :

1- الشخصية هي التنظيم الدينامي في الفرد لجميع الأجهزة النفسية ، الجسمية الذي يحدد توافقه الفريد مع بيئته . (13 : 55)

2- الشخصية بأنها ذلك الشيء الذي يسمح بالتنبؤ بما سيفعله الشخص في موقف معين (cattle).

3- الشخصية هي تنظيم دينامي متحرك داخل الفرد للنظم الجسمية – النفسية التي تحدد تميزه فرديته في تأقلمه مع البيئة . (14 : 48) .

ومجمل تعريفات علم النفس تؤكد على مفاهيم معينة في الشخصية منها :

1- إن شخصيات الناس متمايزة ومختلفة بعضها عن البعض الأخر . فشخصية أي فرد تتميز عن شخصيات الآخرين .

2- الشخصية تتميز بنوع من الثبات والاستقرار النسبي ، وهي ديناميكية متحركة متطورة قابلة للتعديل سلوكيا مع متطلبات البيئة الاجتماعية . وهذا يساعد على التنبؤ بالسلوك في مواقف متشابهة .

3- تحدد هوية الفرد من خلال تفاعل المكونات والعناصر والتي تكون وحده متناسقة تشكل كلاً اكبر من هذه المكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض ومع البيئة فهي نظام متكامل من الخصائص .

4- الشخصية نظام متكامل من الخصائص المميزة للفرد ، والعلاقة بين المكونات تساعد على تكيف الفرد مع نفسه ومع والآخرين والبيئة .

**** بناء الشخصية .***

يلاحظ مما سبق إن معنى الشخصية تشمل مكونات وعناصر أو نظم فرعية كلها تتحدد من خلال تفاعل هذه المكونات والعناصر بعضها البعض حتى تكون وحده متكاملة ، وهي تشمل نظام أو نسق مميز .

لقد اختلف علماء النفس حول بناء الشخصية إذ يشير (كرينز وكينيكي) إلى أن الشخصية تتكون من المظهر الجسماني ، وأسلوب الإدراك و التفكير . والأفعال والمشاعر و العواطف والقيم) (30 :50) فالشخصية تتأثر بعدد من المحددات والعوامل التي تؤثر في تكوينها ومن ذلك .

1- العوامل الحيوية ومنها :

أ- الجهاز العصبي .

ب- الإفرازات الغددية .

ج- الذكاء .

أ- الجهاز العصبي : وهو الذي يشرف على جميع الوظائف الحيوية ويؤلف بينهما مما يحقق وحدة الفرد وتكامله . فالمخ في الجهاز العصبي المركزي والأعصاب تؤثر في شخصية الفرد تأثيراً كبيراً إذ يوصف بعض الأفراد بسرعة أو قوة الاستثارة بينما يوصف الآخرين ببط أو ضعف الاستثارة (علماً إن المخ والجهاز العصبي من العوامل الموروثة) ويظهر تأثيراته في:

- إحداث التوازن والتوافق بين أعضاء الجسم ووظائفها .

- تتلقى أعضاء الجسم المثيرات وترسلها للمخ .

- تنظم عمل أعضاء الجسم ألا إرادية (كالقلب ، والأوعية الدموية ،..الخ)

- التصدي إلى المواقف والأزمات والاضطرابات التي يتعرض لها الجسم ويتضح ذلك في زيادة ضربات القلب ، أو إفرازات الغدد .

ب- الإفرازات الغددية : تجعل الفرد شخصاً سليماً نشطاً وهذا يؤثر في سلوكه بصفة عامة ، فالغدة الدرقية مثلاً لها تأثير على سرعة النمو والنضج ، وغدة البنكرياس تؤثر على الهضم والشعور بالتعب والإرهاق والقلق والغدة الجنسية تحدد اتزان صفات الرجل أو المرأة والغدة المجاورة للكلى تؤثر في الاتزان العصبي ..الخ .

ج- الذكاء : من الثابت إن هناك علاقة بين حجم المخ ووزنه وبين ذكاء الفرد . وهذا يعني الكيفية التي تشمل عمق التلافيف اللحائية وغزارة المادة السنجابية التي تغطي تلك التلافيف ومتانة الصلة بين المراكز العصبية فالأفراد المرتفعي الذكاء يتميزون بحدة الطباع وسرعة الاستجابة ،بينما منخفضي الذكاء يتميزون ببطء الاستجابة والخمول والتبلد .

2- الخبرة البيئية :

وهي البيئة المحيطة بالفرد ولها تأثير مباشر على تكوين خبراته ونمو خصائص شخصيته . ومن ذلك خبراته العامة ، وهي مشتركة لدى غالبية الأفراد الذين ينتمون إلى ثقافة عامة أو فرعية أما الخبرات الخاصة فهي تتصل بالفرد وحده .

3- الوراثة :

وهي الصفات التي يولد الفرد مزوداً بها عن طريق الجينات الوراثية والتي تؤثر في الطول والوزن ، وفعالية أعضاء الحس التي تؤثر في نمو الشخصية.

***مكونات الشخصية .**

تتكون الشخصية من أربع مكونات هي :

1- مكونات جسمية : وهي ما يتعلق بالنمو الجسمي العام والحالة الصحية العامة وتناسق الأعضاء وتكاملها وأدائها لوظائفها ، والخلو من العاهات الجسمية ونقص الأعضاء الجسمية .

2- مكونات عقلية : وهي الوظائف العقلية العليا كالقدرات العقلية والذكاء

3- المكونات الانفعالية : وهي النشاط الانفعالي والنزوعي مثل الانبساط أو الخضوع أو الميل ، ... الخ .

4- المكونات البيئية : وهي ما يتعلق بالبيئة التي يعيش فيها الفرد سواء كانت طبيعية أو اجتماعية .

لو نظرنا إلى هذه المكونات لوجدناها تتضمن عوامل داخلية وخارجية (وراثية وبيئية) من الصعب عزل كل منها عن الأخر وهي تتفاعل مع بعضها البعض فتكون وحدة واحدة وأنها تعمل بشكل متكامل ديناميكي مكونة الشخصية.

*** دور السلوك الإنساني في العمل الدعوي .**

يمثل العمل الدعوي كياناً اجتماعياً ، وعنصره الأساسي هو الإنسان . ونجاح الدعوة يتوقف على الإنسان الذي يسعى إلى تحقيق الأهداف وتحويلها من أهداف نظرية إلى أهداف واقعية تعمل بكفاية وفعالية .

إن العمل الدعوي هو مصدر من مصادرالتقدم والرفاهية للانسانية ، وهذا أدى إلى اهتمام المعنيين بدراسة وأداء وفاعلية العمل الإعلامي خاصة في حالة تدني وانخفاض أداء وإنتاجية المؤسسات والمنظمات الدعوية ، وهذا أدى إلى الاهتمام بسلوك العنصر الإنساني ، وتتبنى الإدارة الدعوية الحديثة ا لحلول الناجحة للمشكلات التي تواجهها.

كما اهتمت بدراسة السلوك الفاعل وأثره في الدعوة ، و اتخاذ القرارات ، وتحفيز العاملين وتحقيق الاستفادة المثلى من قدراتهم وإمكاناتهم ، وخبراتهم .

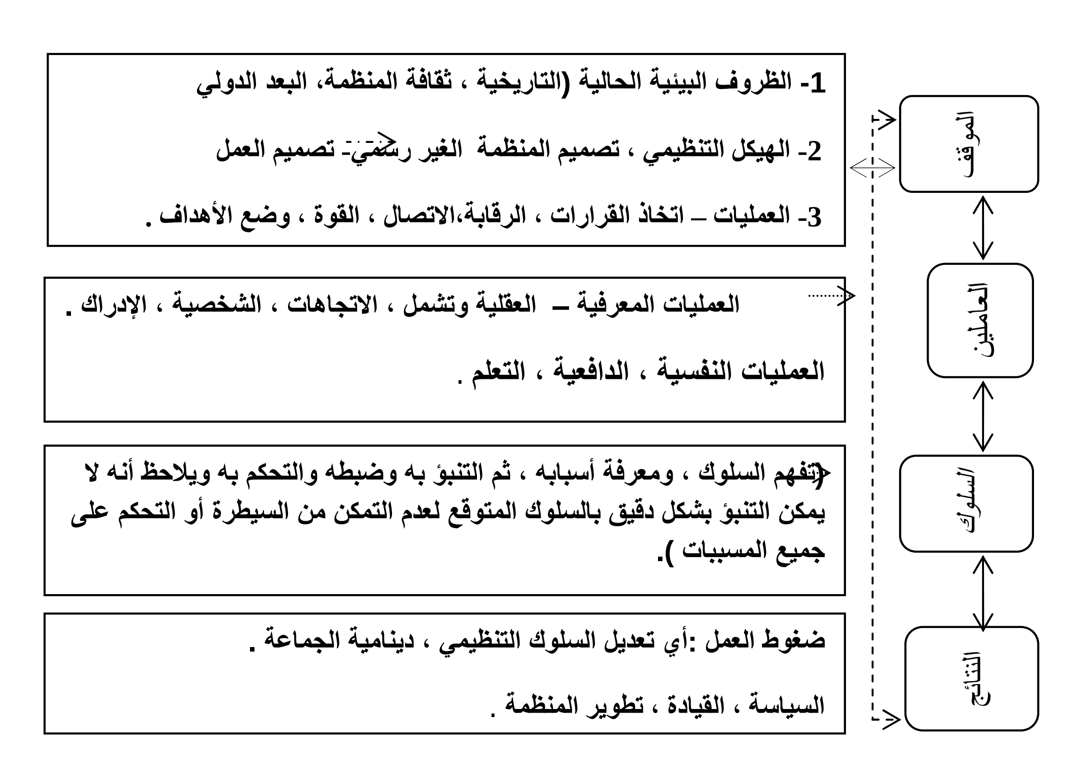
أن السلوك التنظيمي(الدعوي) يعني المباشرة في تفهم وتفسير السلوك الإنساني والتنبؤ به ، وضبطه والتحكم به من اجل تحقيق أهدافها بكفاية وفاعلية .(37 : 445 – 422) ويعتبر تفهم السلوك والتنبؤ به أمر في غاية الصعوبة والتعقيد وهو يعتمد على مدخلين أساسيين هما :

* المدخل العقلي :

(وهو يعترف بإرادة الفرد وحريته . وبأنه سلوك هادف وهو يعي ويدرك الهدف الذي يسعى له ، أي إن سلوك الإنسان يعتمد أساسا على قوى داخلية في الإنسان نفسه أو ذاته) ، (37 : 55) .

المدخل السلوكي :

(إن سلوك الإنسان يعتمد أساسا على المؤثرات البيئية المحيطة بالفرد وان الفرد لا يملك أي سلطة . مما يعني إمكانية التأثير في سلوك الإنسان لدرجة كبيرة بحيث يمكن التنبؤ بهذا السلوك والتصرف في ضؤ السلوك المتوقع ولقد واجه هذا المدخل انتقاداً على أن السلوك مقدر وجبري ومحتوم (11:5) وقد تم دمج المدخلين في إطار التفاعل التبادلي بينهما وأصبح يشير إلى تأثير البيئة الاجتماعية (التعليم الاجتماعي) ويعني انه يمكن تفسير السلوك في إطار التفاعل المتبادل والمستمر بين العوامل العقلية والبيئية فالفرد والموقف لا يعملان بشكل منعزل ومستقل عن بعضهما البعض (5 :12)



شكل رقم (1) يوضح المدخل إلى السلوك بتصرف من (5 : 17)

❋ أهمية الشخصية في السلوك االدعوي :

يتصف السلوك الإنساني بالتعقيد والتشابك وهو يتأثر بعدد من العوامل التي تحدد اتجاهاته ومداه ويصبح له نمطاً خاصاً بالفرد ومنها عوامل فردية تتعلق بالتفكير ، والدوافع ، والعواطف . تتبلور في شخصيته و تشكل أنماط سلوكه ، ومحددات اجتماعية وهذه تنشأ من تفاعل الأفراد فيما بعضها هذا فضلاً إلى العوامل الثقافية والحضارية التي تسهم في تشكيل سلوك الفرد . فالسلوك هو عبارة عن أي فعل ورد فعل ، ،أو قول ، أو تفكير ، أو مشاعر يقوم أو يشعر بها الإنسان أثناء تعامله مع الآخرين . (38 :617)

فالسلوك الإنساني محصلة التفاعل بين صفات الفرد وخصائصه من ناحية وبين صفات الموقف وطبيعة الظروف المحيطة بالإنسان من ناحية أخرى) (28 :391) . فتصرفات الفرد وسلوكه هي نتيجة جزئية لأفكار تؤدي إلى سلوكيات إيجابية أو سلبية ناتجة من

عمليات التفكير والإدراك والتخيل والتفسير وتهدف إلى فهم الآخرين وفهم ما يحيط من الكون (الطبيعة) فسلوك الفرد يتحدد تبعاً لأفكاره ومفاهيمه ، وتبعاً لمعتقداته وتوقعاته . ولكن ما هو المحرك لذلك ؟ المحرك هو دوافع الفرد أي قواه المحركة التي تتمثل في حاجاته ولرغباته . وعند تحليل الدوافع نرى أنها تحدد الرغبات والحاجات التي توجه السلوك ، الذي يحدد الأهداف التي يسعى الفرد إلى تحقيقها . فالسلوك يختلف في الاتجاه والقوه والمدى تبعا لاختلاف الدافع . فالرغبة في تحقيق سبق دعوي مثلاً تدفع الداعي للسفر إلى أماكن بعيدة في ظروف صعبة يعيشها قاصدا من ذلك تحقيق جذب للدعوة . ويتشكل السلوك الإنساني وتتحدد اتجاهاته بخصائص شخصية الفرد وأنماط استجابته في مواقف التفاعل مع الآخرين بحكم الوراثة أو بتأثير الصدفة أو من خلال خبراته أو تجاربه الشخصية فقد يتعامل المدعو الى الدين مع زملاء العمل على أنهم أصدقاء لذا نراه يتفاعل معهم بثقة وطمأنينة وهؤلاء يكونون جماعة ضاغطة تؤثر في تحديد أنماط سلوكه وتصرفاته تحديداً ناتج من تقاليد وأهداف وأساليب تلك الجماعات مما يؤدي إلى تغيير سلوكه بما يتوافق مع سلوك الجماعة وتقاليدها

والسلوك الإنساني يتأثر باللغة كوسيلة للاتصال والتفاهم مع الآخرين والتعلم فاللغة عنصر حضاري تساعد على تشكيل السلوك الفردي لأنها خلاصة لتجارب السابقين . ويتضح تأثيرها في سلوك الأفراد عن طريق الآراء والاتجاهات والمعتقدات ، ونقل المعاني وتفاعل الخبرات بما يجعل المجتمع يؤثر في سلوك الإنسان .

خصائص السلوك

من خصائص السلوك ما ياتي

1- مبدأ السببية : أي سلوك هادف مسبب وهو لا ينشأ من عدم ، ولكل سلوك سبب مختلف عن السلوكيات الأخرى . ولابد من البحث عن هذه الأسباب لغرض التوصل إلى تفسيره .

2- مبدأ الدافع :

هناك أسباب للسلوك ، وهناك محركات لهذا السلوك وهي الدوافع التي تدفع الفرد لاتجاه معين دون الأخر ، وان هذه الدوافع محدده بحاجات ورغبات تؤثر بسلوك الفرد .

3 – مبدأ الهدف :

لكل سلوك هدف محدد يسعى الفرد إلى تحقيقه ف الداعي يريد فرصة ليظهر فيها مهارته وقدرته الدعوية . ولابد إن يكون هناك هدف يراد الوصول إليه من وراء هذا الاندفاع .
ويتصف السلوك الإنساني في العمل الدعوي بثلاثة أنماط :

1- سلوك إيجابي : أي يتفق مع أهداف وتوجهات المنظمة الدعوية ويساعد على تحقيقها .

2- سلوك محايد : يتذبذب ويتأرجح ما بين السلبية والإيجابية ويلزم الحد الأدنى من الإيجابية في التعاون ، وهناك احتمال انحرافه نحو السلبية .

3- سلوك سلبي : وهو ما يتعارض مع أهداف المنظمة الدعوية ويتسبب في تعويق محاولات إعمالها

وتحاول المنظمات الدعوية التعامل مع هذا السلوك عن طريق :

❋ دعم السلوك الإيجابي وتحفيزه سواء كان فردياً أو جماعياً .

❋ محاولة كسب المحايدين وتحويلهم إلى متعاونين .

❋ تعديل السلوك السلبي وتحويله أما إلى متعاون إيجابي أو إلى محايد على أقل تقدير.

ويتأثر الإنسان فكرياً وسلوكياً بمؤثرات تركيبته النفسية والاجتماعية والحضارية والطبيعية وكل ذلك يتفاعل ويتداخل في توجيه فكره وسلوكه إلى عمل في جهة معينة وتزين له هذه الوجهة وتجملها . بحيث يتخذ الإنسان من الأفكار والأعمال ما يعتقد أن

يحقق له هذه الوجهة أو يمنع أو يجذب أو يحول السلوك بعيداً عن العمل ، وتقبيح تلك الوجهة وتشريحها بحيث يتخذ الفرد من الأفكار ما يمنعه (كلياً أو جزئياً) من التماس تلك الوجهة .هذا وتؤثر الشخصية على بعض جوانب السلوك في سلوكيات الأداء في العمل . ولقد تم تطبيق بعض النظريات النفسية على السلوك ومن ذلك :

1- الرغبة في الإنجاز Need For Achievement.

لبعض الأفراد سلوكاً يتميز بأن لديهم رغبة في إتمام عملهم بنجاح ويبذلون جهوداً متميزة في إنجازه والسيطرة على المشاكل التي تظهر خلال العمل فهم يخلصون في عملهم خاصة عندما يكون العمل مناسباً لقدراتهم ويمنحهم نظرة تقدير واحترام ويزودهم بمعلومات جديدة ويتحدى قدراتهم في إنجازهم للعمل

سلوك العلاقات الاجتماعية .

لبعض الأفراد سلوك حساس للعلاقة مع الآخرين وهذا سلوك يحمل مشاعر عاطفية واجتماعية بطبيعتها ويتوقع أن يكون هؤلاء ناجحين في المجالات والوظائف الدعوية ، ويتفاعلون مع هذا العمل بصورة أفضل .

3- سلوك السيطرة والهيمنة .

وهم الأفراد الذين ينجحون قيادياً والذين يعملون على تذليل معوقات العمل أمام الأفراد ويسعون إلى حل مشاكلهم .

4- سلوك الثقة بالنفس والاستقرار والاعتمادية .

يتمتع بعض الأفراد بأنهم واثقون ومستقرون في أنماط سلوكهم ويكونوا مثاليين في تكوين جماعات العمل وتماسكها ، ويلتزمون بقيم وقواعد الجماعة وهذا السلوك يجعل الإدارة الدعوية تعتمد على حسن تصرفهم ويمكن وضعهم في مراكز

5- السيطرة السلوكية .

وهنا ينقسم الأفراد إلى :

- إن الظواهر السلوكية ترتبط وتتأثر بسلوكهم فموقع السيطرة على الظواهر من حولهم داخلي (أي نابع من داخلهم) . فهم يحبون العمل المرن الحر الذي يساهمون به ويعتمدون على أنفسهم وخبراتهم ولهم قدرة الإقناع وتحفيز الغير أي يحسنون العمل الدعوي .

- إن المظاهر السلوكية تتشكل وتتأثر بعوامل خارجة عن الإرادة وهؤلاء يعتمدون على خبرات غيرهم ، ويوجهون من الغير ، ورضاهم يستمد من رضا الآخرين ويسهل إخضاعهم للسلطة بالإجبار والقهر فهم تابعون .

6- سلوك الاستعجال والمنافسة .

يتجه الأفراد في سلوكهم أثناء العمل باتجاهين فمنهم من يكون سلوكه تنافسي ومتسرع وهو متوتر يفقد أعصابه ويدخل في صراعات فهو يستطيع أن يؤدي الأعمال التي تحتاج إلى سرعة بأفضل وجه ، ولكنه لا يؤدي بشكل أفضل الأعمال التي تحتاج إلى بحث وتقدير .

أما القسم الأخر فسلوكه بطيء وهادئ غير منافس ، ويستطيع التحكم في أعصابه ويتعاون مع الزملاء ، ويستحسن زجه في الأعمال التي تحتاج إلى تروي وتقدير للموقف ولكنه غير ناجح في الأعمال التي تحتاج إلى السرعة .

7- سلوك تحمل المخاطر .

يختلف الأفراد في درجة تحملهم للمخاطر . فهناك بعض الأفراد يتميزون بقدرة على تحمل المخاطر ويميلون إلى الثقة بالنفس واتخاذ القرارات بسرعة مع زيادة المعلومات

ويسلك الآخرون إلى الابتعاد عن أي مخاطر ولا يتخذون قراراتهم بسرعة مع قلة المعلومات .

8- سلوك عدم المرونة .

ويتميز هؤلاء بضيق الأفق وعدم التفتح الذهني ، فهم يحددون مرؤ وسيهم بصورة تفصيلية وحاسمة ، ويحبون أن يـتبعوا المرؤوسين.

9- سلوك الميكافيلية .

وهو سلوك قادر على المناورة ، وإقناع الآخرين والتأثير عليهم ، فهو ذو شخصية تتصف بقدرتها على الإقناع أثناء الاتصال، وعندما لا توجد قواعد للحكم على سلوك أو قرار معين ، يتمكن من اللعب على المشاعر والانفعالات ويستخدم الحيل في العلاقات الشخصية . ويمكن إن ينجح الشخص الميكافيلي في وظائف تحتاج إلى تفاوض وإقناع ومقابلات خاصة عندما تتوفر الحوافز المادية .

❋ نظريات الشخصية .

إن الاتجاهات الحديثة في الدراسات السيكولوجية تولي دراسة الشخصية اهتماماً بالغاً لدرجة أنها أصبحت مادة مستقلة بين مناهج الدراسات النفسية وشملت الجوانب المختلفة للشخصية وكيفية نموها ، والعوامل المؤثرة وكيفية قياسها . وأصبح من الضروري تفهم الشخصية الدعوية العمل االدعوي لان ذلك يساعد في الحكم علي شخصيات العاملين والمستفيدين في الخدمات الدعوية وتوقع سلوكيا تهم وتوجيهها الوجه المطلوبة .وعلم النفس الدعوي ينظر إلى الشخصية من جانب :

1- التأثير الذي يتركه الفرد بشخصه علي الآخرين .

2- الصفات الفردية والتي تغير من حين لأخر .

ويلاحظ إن العوامل التي تؤثر في تكوين الفرد وتحدد شخصيته هي عوامل بيئية مكتسبة وعوامل وراثية .غير إن للشخصية نمط ثابت نسبياً وهو الذي تتخذه استجابات الفرد الداخلية مما يجعله متميزاً عن غيره .

سنتناول بعض النظريات النفسية والارشادية التي تمكن الداعي من تفهم الجانب النفسي له ولمن يتعاملون معه والمدعوين لتغيير اتجاهاتهم ومن ذلك :

❋ نظرية التحليل النفسي **psycho analysis** .

يتمتع الإنسان بفردية بيولوجية حيوية ويتفرد الإنسان عن بقية الكائنات الحية بشخصية نفسية وهي شعوره بذاته فالإنسان فرد وشخصاً معاً ، وشعور الفرد بذاته لا يظهر دفعة واحدة بل ينمو ويتطور ماراً بعدة مراحل . لقد اشار فرويد الى ان الشخصية تتألف من ثلاثة مكونات أساسية هي :

1- ألهو I d :

وهو الجزء البدائي والغريزي من الشخصية ويرمز إلى الجانب اللاشعوري من الشخصية ويمثل منبع التوازن والغرائز الأساسية مثل غرائز البقاء والموت ، واللذة والشهوة ويعمل هذا الجانب بصورة غير عقلانية .(ويمثل ألهو طبيعة الإنسان الحيوانية قبل إن يتناولها المجتمع بالتحوير والتهذيب ، وهو جانب لا شعوري عميق لا يتصل بالعالم الخارجي مباشرة. لذا فهو لا يعرف شيئاً عن الأخلاق والمعايير الاجتماعية والمكان والزمان . فالرضيع يصرخ ويرفس ويتبول متى وكيف يشاء ، ويندفع لإشباع حاجاته مباشرة وبأي ثمن ، فهو يسير بوحي بمبدأ اللذة ، (4 :451) وألهو يعمل وفق مبدأ اللذة ويقصد به الميل إلى اللذة وتجنب الألم ، بصرف

النظر عن معتقدات المجتمع أو قيوده ،وهذا يعني إن مظاهر السلوك المنبعثة بداءة عن ألهو تميل إلى الانطلاق وعدم التقيد فسلوك الأطفال هو صورة من تحكم ألهو .

2– الأنا **Ego** :

ويرمز إلى الجانب الشعوري ويتمثل بالعمليات العقلية والمنطقية ، وهو ذلك الجزء من الشخصية الموكل به حل المشكلات والذي يعمل وفق مبدأ الواقع وينشد اللذة ويتجنب الألم بأسلوب عقلاني يوافق عليه المجتمع ، فالأنا يتولى مطالب ألهو ، ويحدد كيف يشبعها بطريقة مقبولة ووظيفته التوفيق بين مطالب ألهو ومطالب الواقع الخارجي (والأنا يستمد قوته من ألهو ، وهدفه المحافظة على حياة الفرد والعمل على تكاثر النوع الإنساني . إنه الشخصية الشعورية ، أو الجانب السيكولوجي للشخصية) (29 :492) .

.3– الأنا العليا **Super Ego** :

وهو يذكر الأنا بأساليب السلوك المثالية وأساليب السلوك المرفوضة بشكل نهائي ، ويقع الضمير في داخل الأنا العليا ، وهو بمثابة سلطة داخلية أو رقيب نفسي ، وهو لا شعوري لحد ما ، وينمو مع نمو الفرد و يتعدل ويتهذب بازدياد ثقافة الفرد وخبراته في المجتمع .

ويلاحظ إن ألهو والانا والأنا العليا تعمل وفق نظم (ديناميكية عمل الشخصية فتتمثل بالكيفية التي تتم فيها عملية تحويل الطاقة النفسية التي تولدها الغرائز إلى طاقة فسيولوجية حركية وبالعكس والتي تحكمها عملية التفاعل بين التناقضات أو الصراعات التي تحركها النزعات القوية للقيام أو عدم القيام بعمل ما بين إطلاق الطاقة النفسية أو الاحتفاظ بها.ولذلك فالقلق هو المحرك للصراعات المختلفة للشخصية وبالتالي عنصر مهم في تصرفاتها) (39 :8) .

وأشارت نظرية فرويد المعدلة إلى مرحلة الرشد الصغير والمتوسط **young and middle adulthood** إلى توفير وتهيئة الظروف الممكنة لتنمية شخصية سليمة واستغلال ميل الفرد نحو العطاء وذلك من خلال تفاعل الداعي مع المدعوين عن طريق اقامة علاقات اجتماعية ودية ايجابية مما يولد لديهم ادراك بان الداعي قريب منه ويقف

الى جانبه في معالجة المشكلة التي يعاني منها . وهذا يؤدي الى خفض المقاومة وتمنح المدعو فرصة للتحدث عن جوانب مشكلته .على ان يسعى الى اقامة علاقة ودية مع المدعو تستند الى الفهم والتقبل مما يساعد على التخفيف من ضغط خبرات الطفولة المكبوته لدى المدعو .اذ ان الداعي يستثمر الثقة والتعلم لغرض بناء عادات جديدة سليمة تناسب اهداف الداعي ، كما يفسر الداعي للمدعو ما يكشف عنه الوضع الجديد

* نظرية التحليل النفسي والدعوة

ان القران الكريم والسنة النبوية والمنظرين القدامى ثم فرويد اعتبروا مرحلة الطفولة هي اساس بناء شخصية الفرد .

قال تعالى (يٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ آمَنُواْ قُواْ أَنفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ ناراً وَقُودُهَا ٱلنَّاسُ وَٱلْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلاَئِكَةٌ غِلاَظٌ شِدَادٌ لاَّ يَعْصُونَ ٱللَّهَ مَآ أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ) .(التحريم :6)

وفي السنة النبوية تحدث الرسول صلى الله عليه وسلم (ما نحل والد ولده افضل من ادب حسن) فالتربية هي مسؤلية الاباء . لقد اهتمت العقيدة الاسلامية بموضوع الغرائز وهي عبارة عن استعداد فطري يولد به الفرد للاستجابة بطريقة معينة ومحددةومعقدة دون ان تكون هناك حاجة الى تعلم او تدريب او خبرة مسبقة . ومن ذلك الغريزة الجنسية التي اهتمت بها العقيدة الاسلامية ودعت الى تهذيبها واخضاعها الى ارادة الانسان الذي يقوده العقل ولا تقوده الشهوات الحيوانية ، اذ ليس هناك تعارض بين مطالب الجسد والروح ولا العقل والعاطفة ، ولا بين الرغبات الفردية والقيم الاجتماعية ، وذلك عكس نظرة فرويد الذي ينظر الى" ان الانسان تقوده الغرائز الجنسية وفي هذا سلبية كبيرة حولته الى حيونه تسيرها الشهوات وهذا ما تعارضه العقيدة الاسلامية " (42:22) فالاسلام لا يرى الصراعات النفسية تعود للغرائز الجنسية . وانما لضعف الوازع الديني .

قال تعالى (قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ ٱللَّهِ ٱلَّتِيۤ أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ وَالْطَّيِّبَاتِ مِنَ ٱلرِّزْقِ قُلْ هِىَ لِلَّذِينَ آمَنُواْ فِى ٱلْحَيَاةِ ٱلدُّنْيَا خَالِصَةً يَوْمَ ٱلْقِيَامَةِ كَذٰلِكَ نُفَصِّلُ ٱلآيَاتِ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ*) . (الاعراف : 32) . (وَٱبْتَغِ فِيمَآ آتَاكَ ٱللَّهُ ٱلدَّارَ ٱلآخِرَةَ وَلاَ تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ ٱلدُّنْيَا وَأَحْسِن كَمَآ أَحْسَنَ ٱللَّهُ إِلَيْكَ وَلاَ تَبْغِ ٱلْفَسَادَ فِى ٱلأَرْضِ إِنَّ ٱللَّهَ لاَ يُحِبُّ ٱلْمُفْسِدِينَ). (القصص : 77) . (وَإِنْ خِفْتُمْ أَلاَّ تُقْسِطُواْ فِى ٱلْيَتَامَىٰ فَٱنكِحُواْ مَا طَابَ لَكُمْ مِّنَ ٱلنِّسَآءِ مَثْنَىٰ وَثُلاَثَ وَرُبَاعَ فَإِنْ خِفْتُمْ أَلاَّ تَعْدِلُواْ فَوَاحِدَةً أَوْ مَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ذٰلِكَ أَدْنَىٰ أَلاَّ تَعُولُواْ) . (النساء : 3)

اما السنة النبوية فلقد اشارت الى الوقاية من الانحرافات السلوكية فامر الرسول صلى الله علية وسلم (امرو ابناءكم بالصلاة وفرقوهم في المضاجع واذا نكح احدكم عبدة او جيرة فلا ينظر الى شئ من عورته فان اسفل من سرته الى ركبته عورته) . (47: صحيح مسلم 8/ 139) ثم قال للشباب (يامعشر الشباب من استطاع منكم الباءة فليتزوج فانه اغض للبصر واحصن للفرج ومن لم يستطع فعليه بالصوم فانه وجاء) . (57: البخاري 4678) .

النظرية السلوكية والدعوة

يمكن للداعي ان يعمل بشكل اكثر فاعلية عند تطبيقة لبعض النظريات النفسية التي تتناسب مع طريقة عملة ومن هذه النظريات

1- النظرية السلوكية BEHAVIOR THEORY

مؤسس هذه النظرية العالم الروسي بافلوف(Pavlov) روادها ثورندايك وسكنر و وطسن وهي في الاساس تنطلق من مفاهيم التعلم وترتكز عليها . ويهمنا في مجال علم النفس الدعوي الى الاشارة لهذه النظرية الارشادية التعليمية بايجاز .

النظرية السلوكية تركز على المشكلة نفسها وليس على الاسباب التى ادت اليها . على اعتبار ان الاضطربات السلوكية هي استجابات متعلمة يمكن معالجة السلوكية السلبية

وتصحيحها . و من المبادئ التي يمكن للداعي الاستفادة منها وتطبيقها خلال ما يدعو اليه :

1- الاشراط الاجرائي : ويقصد به التاكيد على الاستجابات التي يتاثر بها المدعو (ليس المثير) ويرتبط باسلوب التعزيز .

2- التعزيز او التدعيم : وهي عملية مهمة في تعديل السلوك لانه يساعد في تقوية وتاكيد النتائج المرغوبة من خلال مبداء الثواب الذي يجعل الفرد يميل الى تكرار السلوك .

أ - التعزيز الايجابي : وهو نتيجة لاستجابة الفرد الى سلوك مرغوب به مما يؤدي الى تكراره (عندما يمتدح الموظف في عملة .. يميل الى سماع المدح مرة اخرى عن طريق الغودة الى السلوك المرغوب)

ب - التعزيز السلبي : وهو عندما السلوك سلبي فانه يضع الفرد في مواقف مؤلمة وغير مشجعة مما يجعله لا يكرر هذا السلوك ثانية .

3- التقليد والمحاكاة : ويقصد به التعلم من خلال الملاحظة وتقليد الاخرين .

4- العقاب : ويقصد به الحالة التي تعقب الاستجابة غير المرغوبة بها الى اضعاف الاستجابة وعدم تكرارها وهي نوعين :

أ – عقاب ايجابي : وهو وجود حالة او سلوك مفر سلبي مؤلم للفرد المستجيب بعد الاستجابة كالتوبيخ او العقاب البدني .

ب – اللعقاب السلبي : وتعني استبعاد حالة الحصول على شئ مادي او معنوي سار او ذو اهمية للفرد نتيجة للسلوك غير المرغوب به (السلبي) .

5- التشكيل : هي عملية تعلم سلوك مركب ويستدعي او تعزيز بعض من السلوك وعدم تعزيز او تدعيم كل السلوك ويتم ذلك عن طريق :

أ- الانطفاء : اي اهمال او تجاهل السلوك السلبي وعدم الانتباه اليه .

ب - التعميم : اي استحسان المثير مما يشجع على تكرار نفس السلوك في مواقف اخرى .اي تعميم الفرد لهذا النوع من السلوك الذي لاقى استحسان .

ج- التمييز : ويتم في حالة تدعيم او تعزيز الاستجابة المرغوبة لمثير سلوكي معين لغرض تاكيد وتثبيت موقف .

6- التحصين التدريجي : التحسس من مواقف معينة ناتجة من حادثة تعرض لها الفرد في زمن ماضي وتركت في نفسة اثر (الخوف او التقزز) . وهذا يستوجب التعرف على نوع المثيرات التي اثارت هذه الاستجابات المزعجة للفرد . وموقف الداعي او المرشد من هذه الحالة هو تعريض الفرد وهو في حالة من الاسترخاء والهدوء الى ظروف مشابهة للمثير ات الاصلية بشكل مخفف اولا ثم التدرج الى ان يتعود الفرد على المثيرات من دون تحسس منها .

7- الكف المتبادل : ويحدث ذلك عند وجود انماط من استجابات غير متوافقة او يتعارض بعضها مع بعض . او تتناقض فيما بينها . مثل انشغال الفرد بالعمل ينسية التدخين . (اي العمل ابطل او كف التدخين) . وعندما يجد وقت فراغ سيدخن . وحتى لا يدخن يجب اشغالة بشيء ما كالقراءة مثلا .

8- التعاقد السلوكي : الفكرة في التعاقد السلوكي هي ان الداعي او المرشد يقوم بتحديد نوع السلوك المرغوب تغييره وذلك عن طريق التفاهم مع الطرف الاخر (الداعي والمدعو – او المرشد والمسترشد)ويحصل بموجب ذلك احدهما من خلال الاخر على فائدة او مقابل لما يعطيه له ، وهو نوع من انواع التعزيز المادي او المعنوي .

تركز النظرية على المشكلة وترى ان الاضطرابات السلوكية هي نتاج مؤثرات بيئية ، يمكن معالجتها بالخطوات الاتية

– تحديد السلوك غير المقبول الذي يتبعه المسترشد (المدعو) في الوقت الراهن لمعرفة مدى حدوث تحسن في الاتجاه المرغوب به مع المستوى السابق .

- تحديد الاهداف ووضع هدفا سلوكيا قابلا للقياس، ويمثل هذا السلوك المرغوب به والذي يسعى المرشد (الداعي) الى تحقيقة حلال العملية الارشادية (الدعوية).
- تحديد الاجراءات التي يمكن بوساطتها الوصول الى الهدف و وتشمل السلوك والتعزيز الرمزي وتقلل الحساسية بالتدريج والمعالجة بالتنفيذ .
- تقويم العملية الارشادية (الدعوية)وهي عملية مستمرة التطبيق لكي يتاكد من فاعلية الاسلوب المستخدم ويعمل على تعديل الاسلوب المستخدم في ضؤ فاعليته . (12 : 8).

الدين الاسلامي والسلوك

لقد سبقت الاديان السماوية البحث في السلوكيات الانسانية وكيفية معالجة السلوكيات السلبية بعدد من الخطوات ، وخاصة ما جاء في القران الكريم والسنة النبوية والعلماء الاوائل . ثم جاءت النظريات النفسية الحديثة واغلبها استمد جذوره من القران الكريم والسنة النبوية التي اكدت ان الانسان يتعلم السلوك من خلال البيئة التي يتواجد بها كما لم تغفل الوراثة .غير ان البعض يميل الى السلوك الايجابي والبعض يتخذ السلوك السلبي طريقا لحياته مما يشكل خرق اجتماعي للمتعارف عليه في ثقافة المجتمع .

ليس هناك تعارض بين ما جاء في القران الكريم والسنة النبوية والنظرية السلوكية فالقران الكريم اشار الى تاثير البيئة زائدا الوراثة .

قال تعالى - فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفاً فِطْرَةَ ٱللَّهِ ٱلَّتِى فَطَرَ ٱلنَّاسَ عَلَيْهَا لاَ تَبْدِيلَ لِخَلْقِ ٱللَّهِ ذٰلِكَ ٱلدِّينُ ٱلْقَيِّمُ وَلَـٰكِنَّ أَكْثَرَ ٱلنَّاسِ لاَ يَعْلَمُونَ . (الروم : 30)

ثم اكد القران الكريم على تعديل السلوك الانساني من خلال عدد من الاساليب كالتعلم بالمحاكاة او التقليد .

قال تعالى : (فَبَعَثَ ٱللَّهُ غُرَاباً يَبْحَثُ فِى ٱلأَرْضِ لِيُرِيَهُ كَيْفَ يُوَارِى سَوْءَةَ أَخِيهِ قَالَ يَاوَيْلَتَا أَعَجَزْتُ أَنْ أَكُونَ مِثْلَ هَـٰذَا ٱلْغُرَابِ فَأُوَارِيَ سَوْءَةَ أَخِى فَأَصْبَحَ مِنَ ٱلنَّادِمِينَ .(المائدة :31)

والقران الكريم لم يهمل الاشارة الى تاثير البيئة على توجية سلوك الافراد

قال تعالى (يَسْأَلُونَكَ مَاذَآ أُحِلَّ لَهُمْ قُلْ أُحِلَّ لَكُمُ ٱلطَّيِّبَاتُ وَمَا عَلَّمْتُمْ مِّنَ ٱلْجَوَارِحِ مُكَلِّبِينَ تُعَلِّمُونَهُنَّ مِمَّا عَلَّمَكُمُ ٱللَّهُ فَكُلُواْ مِمَّآ أَمْسَكْنَ عَلَيْكُمْ وَٱذْكُرُواْ ٱسْمَ ٱللَّهِ عَلَيْهِ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ إِنَّ ٱللَّهَ سَرِيعُ ٱلْحِسَابِ) (المائدة : 4)

ومن الاساليب العلاجية لتي ذكرت في القران الكريم التدرج في تعديل السلوك .

قال تعالى (ٱلرِّجَالُ قَوَّامُونَ عَلَى ٱلنِّسَآءِ بِمَا فَضَّلَ ٱللَّهُ بَعْضَهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ وَبِمَآ أَنْفَقُواْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ فَٱلصَّالِحَاتُ قَانِتَاتٌ حَافِظَاتٌ لِّلْغَيْبِ بِمَا حَفِظَ ٱللَّهُ وَٱللاَّتِى تَخَافُونَ نُشُوزَهُنَّ فَعِظُوهُنَّ وَٱهْجُرُوهُنَّ فِى ٱلْمَضَاجِعِ وَٱضْرِبُوهُنَّ فَإِنْ أَطَعْنَكُمْ فَلاَ تَبْغُواْ عَلَيْهِنَّ سَبِيلاً إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ عَلِيّاً كَبِيرا. (النساء : 34).

وهناك ايات قرانية تحث على منع النفس من الاستجابة للهوى

قال تعالى : (يٰأَيُّهَا ٱلَّذِينَ آمَنُواْ ٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَلْتَنظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ* وَلاَ تَكُونُواْ كَٱلَّذِينَ نَسُواْ ٱللَّهَ فَأَنسَاهُمْ أَنفُسَهُمْ أُولَـٰئِكَ هُمُ ٱلْفَاسِقُونَ). (الحشر : 18 –19)

فالاسلام اكد على معالجة كل من المشكلة والاسباب التي ادت اليها ، واشار الى تحديد السلوك المطلوب تغييره باسلوب التعاقد السلوكي .

قال تعالى (إِنَّمَا جَزَآءُ ٱلَّذِينَ يُحَارِبُونَ ٱللَّهَ وَرَسُولَهُ وَيَسْعَوْنَ فِى ٱلْأَرْضِ فَسَاداً أَن يُقَتَّلُوٓاْ أَوْ يُصَلَّبُوٓاْ أَوْ تُقَطَّعَ أَيْدِيهِمْ وَأَرْجُلُهُم مِّنْ خِلافٍ أَوْ يُنفَوْاْ مِنَ ٱلْأَرْضِ ذَٰلِكَ لَهُمْ خِزْيٌ فِى ٱلدُّنْيَا وَلَهُمْ فِى ٱلْآخِرَةِ عَذَابٌ عَظِيمٌ) . (المائدة : 33)

ثم ذكر اسلوبا اخر وهوتشكيل السلوك وتعديلة وتغييره عن طريق تجزئة السلوك المرغوب الى اجزاء صغيرة لغر التمكن والتدريب على السلوك الجديد وتثبيته .

قال تعالى (يَسْأَلُونَكَ مَاذَآ أُحِلَّ لَهُمْ قُلْ أُحِلَّ لَكُمُ ٱلطَّيِّبَاتُ وَمَا عَلَّمْتُم مِّنَ ٱلْجَوَارِحِ مُكَلِّبِينَ تُعَلِّمُونَهُنَّ مِمَّا عَلَّمَكُمُ ٱللَّهُ فَكُلُواْ مِمَّآ أَمْسَكْنَ عَلَيْكُمْ وَٱذْكُرُواْ ٱسْمَ ٱللَّهِ عَلَيْهِ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ إِنَّ ٱللَّهَ سَرِيعُ ٱلْحِسَاب) (المائدة : 4)

كما ان القران الكريم ربط بين المشكلة والاسباب التي اثارة المشكلة والعمل على الوقاية منها وعلاجها .

قال تعالى : (ٱلَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِى السَّرَّآءِ وَٱلضَّرَّآءِ وَٱلْكَاظِمِينَ ٱلْغَيْظَ وَٱلْعَافِينَ عَنِ ٱلنَّاسِ وَٱللَّهُ يُحِبُّ ٱلْمُحْسِنِينَ). (ال عمران : 134)

اما السنة النبوية فلقد عددت بعض الاساليب لتصحيح السلوك الانساني ومعالجته ومن ذلك

معالجة اسلوب الغضب قال الرسول صلى الله عليه وسلم (ان الغضب من الشيطان، وان الشيطان خلق من النار ، وانما تطفىء النار بالماء فاذا غضب احدكم فليتوضأ) (ابو داود / 141 4784)

ثم تناول في الحديث الشريف السلوك الذي يؤدي الى الغضب والخصومة .

قال الرسول صلى الله عليه وسلم (لا تمار أخاك ولا تمازحه ، ولا تعدة موعده فتخلفه) (الترمذي 1995)

ومن توجيهات النبوة ان تحاسب نفسك قبل النطق بشئ ما قد يثير الاخروتندم عليه مما يكلفك الاعتذار .

قال الرسول صلى الله عليه وسلم (اياكم والغضب فانه يصيرك الى ذلة الاعتذار) (الغزالي 3/ 246)

ويؤكد الرسول صلى الله عليه وسلم على السلوكيات الايجابية التي يتخلق بها المسلم من خلال تفاعلة مع الاخرين والوقاية من السلوكيات السلبية خاصة اتجاه اخاه المسلم .

قال الرسول صلى الله عليه وسلم (المسلم اخو المسلم لا يظلمه ولا يخذله ولا يحقره) على ان يكون هذا نابع من التقوى والايمان الذي يملاء صدر المسلم ، واعقب (حسب امرئ ان يحقر اخاه المسلم كا المسلم على المسلم حرام دمه وماله وعرضه) (مسند احمد 7402)

*** <u>النظرية النفسية الاجتماعية</u> . وفي ايجاز نعرض بعض من نظرايات الشخصية وهي :**

ومن راودها ايرك فروم Erik fromm وهاري سوليفان Harry Stack Sullivan وتناولت هذه النظرية (أهمية التعلم والتجربة والنجاح في تطوير الشخصية وأكدت على دور الثقافة والعلاقات الاجتماعية في هذا المجال ، ولم تغفل دور العوامل الوراثية) (12ص57) .

*** <u>نظرية السمات .</u>**

ومن رواد هذه النظرية جوردن البورت ، وريموند كاتل . وتنظر هذه النظرية إلى الخصائص والسمات على أنها (حجر بناء في الشخصية وهي مصدر تفرد الشخصية .

وهذه الخصائص والسمات يمكن إن تكون جسمانية أو نفسية ، ويمكن استنتاجها والاستدلال عليها من النزعات والميول التي توجه السلوك بطرق ثابتة متميزة بالإضافة إلى أن الخصائص تحقق الثبات في السلوك لكونها ثابتة) (40 :125)

ومن أفكار هذه النظرية إن سلوك الفرد ذا هدف ، وللدوافع تأثير على السلوك وما يميز السلوك هنا المحددات الشعورية الواعية ، وأن الإنسان هو صنع الحاضر اكثر مما هو صنع الماضي ، وأكدت على العوامل الوراثية والبيئية والاجتماعية ، كما أكدت على التعلم في تطور شخصية الإنسان ودور العائلة والمهنة والمدرسة والأصدقاء في تكوين الشخصية . وهناك عدد كبير من النظريات نذكر منها : نظرية النضج . و النظريات الإنسانية الاخرى .

* نمط الشخصية وأثره في سلوكية العمل الدعوي .

يلاحظ انه ليس من السهل (تفسير سلوك الفرد والتنبؤ به استناداً لهذه السمة أو تلك السمة ذلك لان الشخصية محصلة تفاعل عوامل وجوانب عديدة بالإضافة إلى الظروف والعوامل الموقفية الآنية التي يواجهها الفرد . ويمكن إن تساعد في تفسير السلوك والتنبؤ به فقط في حالة توافر السمة أو عكسها بشكل حاد) (5:120) . ويمكن تحديد بعض الملاحظات حول الشخصية والاستفادة من دراستها في موقع العمل ومن ذلك :

* كل فرد يتميز عن غيره من الأفراد ببعض الخصائص والسمات . مع ملاحظة وجود نوع من التشابه أو التجانس بين الأفراد بالنسبة لبعض الخصائص والسمات .

* تصنف الشخصيات استناداً لسمات وخصائص معينة تغلب على باقي السمات الأخرى .

* للشخصية سمة رئيسية معينة يتصف فيها الفرد كأن يتصف بكونه حساساً ، أو انفعاليا أو متهيجاً ، أو اجتماعياً ..الخ .

* يستفاد من تصنيف الشخصيات في إيجاد جماعات عمل متجانسة تضم أفراد ذوي سمات متجانسة

* توجيه الأفراد نحو الأعمال التي تتوافق مع مسؤولياتها ومهامها ومتطلباتها مع نمط الشخصية .

* تفيد في تدريب الأفراد ونقلهم للأعمال التي تتناسب مع أنماط شخصياتهم .

* إدراك الرؤساء بوجود فروق فردية بين الأفراد حتى المتجانسين في السمات الأساسية والذين ينتمون إلى نفس نمط الشخصية .

إن دراسة الشخصية تساعد معرفة الأفراد الذين نتعامل معهم وذلك عن طريق التعرف بدقة على سماتهم حتى يمكن التعرف على شخصيات العاملين ومعرفة كفاءتهم وفاعليتهم ويحققون إنتاجية عالية ، ورضا عن العمل ، والشعور بالإنجاز والاعتراف وغير ذلك .

الفصل الثالث

الدوافع الانسانية الدعوية

تمهيد :

تعريف الدافع . علاقة الدافع بالسلوك . أنواع الدوافع . دورة الدافع . حالات الدافع . تكييف الاستجابة . علاقة الدافعية بالسلوك الدعوي . نظريات الدافعية (نظرية الحاجات ، نظرية دافع الإنجاز ، نظرية التوقع ، النظرية السلوكية ، نظرية تصميم الهدف) . الدافعية في الدعوة .

الفصل الثالث

الدوافع الانسانية الدعوية

تمهيد .

تعد الدوافع من المحددات الرئيسة للسلوك الإنساني . ومعرفة الدافع لها أهميتها في توجيه السلوك ، وهي ركن أساسي في فهم سيكولوجية الفرد وتحديد سلوكه . ويمكن ملاحظة الدوافع بشكل واضح خلال البعثة النبوية الشريفة واندفاع الصحابة تحت قيادة الرسول الكريم الى الدعوة للدين (يٰأَيُّهَا ٱلنَّبِيُّ إِنَّآ أَرْسَلْنَاكَ شَاهِداً وَمُبَشِّراً وَنَذِيراً * وَدَاعِياً إِلَى ٱللَّهِ بِإِذْنِهِ وَسِرَاجاً مُّنِيراً) "الاحزاب : (45-46"

رغم اختلافهم   في ودرجة الأداء و القدرات والخبرات ، اذ كان الايمان بالرسالة السماوية يقود حماسهم ورغبتهم واندفاعهم لتقديم الغالي والنفيس في سبيل الدعوة الى الله . و كانت هناك حاجة الى عبادة الله الواحد الاحد تقودهم لإشباع دوافعهم وحاجاتهم المرتبطة بها سواء كانت هذه الحاجات جسمية أو اجتماعية أو شخصية أو نفسية ، وبالتالي ثابروا و بشكل جاد من أجل الوصول إلى أهداف نبيلة تقلل من حدة توترهم الذي سببه تعدد المعبودات و ظلم الانسان لاخيه الانسان . (45:53)

* تعريف الدافع .

ويمكن تعريف الدافع بأنه :

1- قوة عامل أو استعداد أو حالة داخلية دائمة أو مؤقتة تثير السلوك الباطن أو الظاهر في وقت ما وتوصله حتى ينتهي إلى هدف معين . (51:15) .

2- كما عرفت الدوافع بأنها حالات داخلية تزيد من النشاط الموجه نحو تحقيق أهداف . وهذا التعريف يتضمن ثلاث مراحل :

- إن الدافع حالة داخلية .(تنبع من داخل الفرد)

- تؤدي الحالات الداخلية إلى قيام سلوك (نشاط موجه) .

- يؤدي هذا السلوك إلى تحقيق هدف معين يسعى إليه الفرد .

فالدافع هو ما يسبب اضطراب يخل بتوازن الفرد ، فيسعى محاولا استعادة توازنه وكأنما هدف السلوك أو غايته هو إرضاء الدافع عن طريق إزالة التوتر.

و مسببات الدوافع قد تكون حاجاتها فسيولوجية كدافع الجوع،أ وحاجة أخرى سببها حالة انفعالية كالخوف من الله تعالى التي يبدو فيها التوتر الجسمي والنفسي واضحا على الفرد المؤمن . فالفرد يخضع في دوافعه وسلوكه الصادر عن تلك الدوافع لمبدأ استعادة التوازن .

* علاقة الدافع بالسلوك .

يهدف الاسلام الى هداية البشر واصلاح سلوكهم من خلال ايمانهم بعقيدتهم ، ومساعدتهم علىّ تجاوز مشكلاتهم باساليب علمية وتنمية ميولهم واتجاهاتهم ومساعدتهم على التوافق مع البيئة التي يعيشون بهاوتحقيق اهداف واقعية تتفق وقدراتهم وامكاناتهمومساعدتهم على فهم حياتهم وحب الاخرين وتحمل المسؤلية تجاه انفسهم وتجاه الاخرين في المجتمع الذي يعيشون فيه (22:24

على لكل فرد قدرات معينة تختلف عن الأخر ، كما تختلف عند الفرد نفسه ، فهي تزداد في جانب ، وتقل في جانب أخر ، كما آن قدرات الفرد تمثل في بعض الأحيان أقصى ما يستطيع القيام به في موقف ما ، وقد لا يبذل الفرد كل قدرته في جميع مواقف الحياة ، بل قد يستعمل جزءاً من هذه القدرات ويتوقف استخدام الفرد لقدراته الأدائية على الدافع الذي يجعله يسلك سلوكا معيناً . فالأفراد لا يقومون بعمل ما لم يكن عندهم هدف وراء قيامهم بالعمل . وهذا يعني ان أمكن التحكم في دوافع الأفراد يمكن التحكم في سلوكهم بما يجعلهم يسعون إلى بذل جهود كبيرة نحو اهدافهم . ويلاحظ أن السلوك في

حركة وتغير مستمرين والدوافع تشكل القوى التي تحفز السلوك للحركة وتبعث الطاقة فيه . ويمكن الاستدلال على الدوافع من السلوك الذي يقوم به الفرد.

والدافع يستثير النشاط ويحركه ، ويحدد الوجهة التي يأخذها في سبيل الوصول إلى الهدف وتحقيقه ، لذا فأن الدافع (طاقة كامنة أو استعداد داخلي يوجد لدى الفرد حالة من التوتر تستثير السلوك وتوجهه إلى هدف معين) لذا يرتبط هدف الفرد وما يقوم به من نشاط بدوافعه وحاجاته فلكل موقف ينشط دافع يحرك ويوجه ، نحوسلوك معين . من خلال جانبان هما :

أ- ذاتي : يعبر عن حالة داخلية في الفرد يطلق عليه حاجة أو رغبة .

ب- موضوعي : يعبر عن الهدف أو الغرض الموجود في البيئة المحيطة بالفرد والذي يؤدي الوصول إليه وتحقيقه إلى إشباع الدوافع لدى الفرد والحصول على الرضا والتفاعل بين ما هو ذاتي وموضوعي مستمر وديناميكي ولا يمكن الفصل بينهما. (6: 83)

* أنواع الدوافع .

اختلاف العلماء في تقسيم الدوافع ، واختصارا سناخذ التقسيم الاتي

1- الدوافع الأولية (الفطرية) .. 2- دوافع ثانوية (متعلمة) .

* الدوافع الأولية (الفطرية) .وهي دوافع أساسها عضوي بيولوجي ،يولد الإنسان مزوداً بها وهو ملزم بتحقيقها وإشباعها لحفظ الكائن الحي مثل (الحاجة إلى الغذاء ،والجنس ،والنوم) وهي تعمل على بقاء النوع ، والإنسان يشترك مع الحيوان فيما يخص الدوافع الأولية ، وهى دوافع عامة بين أفراد النوع الواحد .و تقسم الدوافع الأولية إلى قسمين:

- دوافع تحافظ على بقاء النوع .مثل (الدافع للطعام والشراب، دافع الجنس .... الخ)

- دوافع تحافظ على وجود الفرد.مثل (الحاجة للنوم) .

و ا لدوافع الأولية الفطرية ليست خالصة لأنها ليست بمعزل عن الحياة الاجتماعية والتعلم .

* دوافع ثانوية (متعلمة) .وهي محصلة خبرة الفرد زائداً ما يكسبه أثناء عملية التنشئة الاجتماعية وتختلف هذه الدوافع باختلاف الثقافات التي ينشأ بها الفرد . ويرى بعض العلماء أن لهذه الدوافع اصل بيوكيميائي أو نيورولوجي .ومن خصائص الدوافع الثانوية أنها تهتم بعوامل الثواب والعقاب في تشكيل نماذج السلوك ،وقد يؤدي تحقيق الهدف إلى خلق مثيرات جديدة تعمل على زيادة الدافع الأصلي (أي يزداد طموح الفرد عند تحقيق الهدف) .

غير أن عالم النفس ستاجنر: (**Stagner 1973**)قسم الدوافع إلى ثلاثة أقسام وهي :

1- الدوافع البيولوجية :تمثل الصورة الأولية التي تحرك طاقة الفرد ، وتنشأ نتيجة لحاجة عضوية محددة كالجوع .. والإفراغ ..فهذه الحاجات تمثل الظروف التي تدفع الفرد إلى سلوك محدد..

2- الدوافع الانفصالية أو العاطفية : وهذه الدوافع تدل على حالة داخلية تدفع الفرد إلى أن يسلك سلوكاً معيناً . وأهم هذه الدوافع الخوف و الغضب ،الحب ،الكراهية وهذه العواطف تختلف عن الدوافع البيولوجية من حيث ارتباطها بالمثيرات الخارجية كما أنها أكثر مرونة وتنوعاً من الدوافع البيولوجية .

3- القيم والميول : تعمل قيم الفرد وميوله كدوافع أو محركات تدفع الفرد إلى السلوك الذي يتفق مع ما له من قيم وميول . فالشخص المتدين مثلاً يكون مدفوعاً في سلوكه إلى ما يتفق مع ما يؤمن به من قيم . والشخص الذي يحب أو يكره يكون مدفوعا إلى ممارسة ذلك النوع من السلوك الذي يميل إليه . وتمثل القيم والميول أكثر الدوافع بعداً عن التكوين الفسيولوجي للفرد. (6: 87)

* **دورة الدافع .**

وهو افتراض يفسر عدداً من حالات الدافع مثل تتابع الحاجات ،الاستجابة الوسيلية ، الهدف ، الارتياح . وغالباً ما تكرر الدورة نفسها فبعض الدوافع تظهر بصورة دورية بدا بمرحلة وتنتهي بمرحلة وتعود ثانية وبنفس الترتيب وهي من خلال دورتها تكرار ما يلي :

- نشوء حاجة أو حافز ينشأ منها :- استجابة وسيلية للتوصل إلى تحقيق الأهداف لإشباع حاجة .

- **مجرد تحقيق الهدف يعقب ذلك حالة ارتياح من الحاجة وهو وقتي وذلك لنشوء حاجة جديدة تمر بنفس المراحل .**

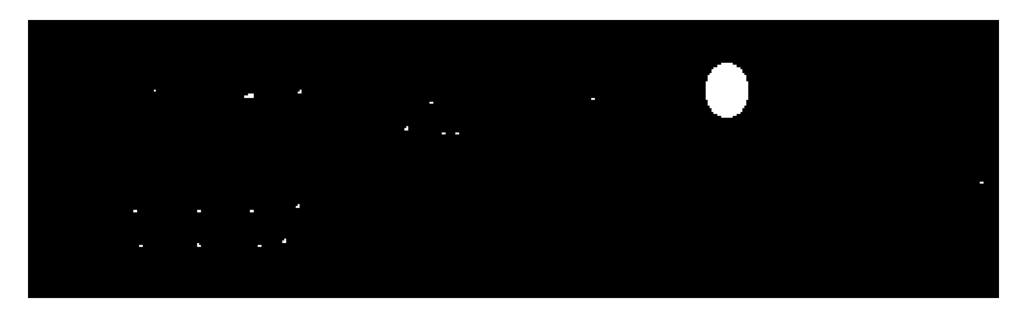


شكل رقم (2) دورة الدافع

هكذا يمكن أن تتضح الطبيعة التكرارية لدورة الدافع لكثير من الحالات المختلفة كما الفترة الزمنية للدورة قد تختلف .هذا مع ملاحظة أن المتغيرات المؤثرة في دورة الدافع بسيطة ويمكن تغييرها أو تعديلها عن طريق العديد من الأنماط . فمثلاً اكتشاف الماء وشربه يريح الكائن بصورة مؤقتة وعادةً ما يعود مرة أخرى .

***حالات الدافع .**

يكون الدافع كامناً لا نشعر به حتى يجد ظرفاً من الظروف يبث فيه النشاط ويثيره (مثلاَ شعورك بقدسية الدين تثير بك الرغبة للدعوه للدين لما له من فائدة انت تريدها للاخرين) والمثير أو المنبه (االدعوة) سواء كان داخلي أو خارجي هو يحول الدافع من حالة الكمون إلى حالة النشاط ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي:



شكل رقم (3)

فعند تحليل عمل الدافع تتضح الخصائص التالية :

1- يبقى الدافع كامنا لا يشعر به الفرد ولا يتحرك للعمل ، إلا إذا أثاره موقف من المواقف وقد يكون هذا الموقف ناتجاً عن شعور الفرد بحاجة داخلية كالجوع والعطش ، والإفراغ . وقد ينتج عن منبه خارجي كالعواصف العاتية ففي الموقف الأول ينشط دافع الجوع أو العطش وفي الموقف الثاني ينشا دافع المحافظة على البقاء .

2- إذا ما أثير الدافع ينتج عنه نشاط أو سلوك يقوم به الكائن الحي لتحقيق هدف معين هو إشباع الدافع وتهيئته فالجوع يدفع الفرد إلى سلوك معين هو البحث عن طعام ليشبع حاجة الجوع ،ثم يكمن دافع الجوع من جديد.

3- يصاحب الدافع المثار انفعالا خاصا به فدافع الدين يصاحبه الدعوة للدين ، ودافع المقاتلة يصاحبه انفعال الغضب .

4- يكون الدافع في الأصل لا شعورياً ولكنه إذا اعترضه عائق من العوائق فانه يصبح شعوريا. فدافع التدين يعتبر سلوك مركب فالتدفق الهرموني يؤثر في سلوك المتدين بالإضافة للمعايير الاجتماعية في احترام قدسية الدين ولكن إذا حدث ما يحول بين الفرد وبين الدين لا شك إن الفرد سيشعر بدافع التدين والدعو له . لان ذلك يحول الدافع إلى رغبة . فالرغبة هي الدافع وقد شعر بذاته حسب ما يقول الفيلسوف (سيبنورا) .

❋ تكييف الاستجابة

قد تثير كثير من الدوافع استجابات غير منتجة لا تؤدي إلى الوصول الأهداف وفي كثير من الحالات يجب على الشخص عمل تكييف سلوكي وذلك عن طريق القيام باستجابات وسيليه مختلفة .فمثلاً قد يرغب الفرد بالسفر من بغداد (العراق) إلى ماليزيا لزيارة الابرج ،ويحاول السفر بالطائرة لكنه لا يجد مقعداً شاغراً خلال إجازته ، فيغضب وينفعل وقد يغير وسيلة النقل إلى السيارة ولكنه أيضا لا يجد مقعداً شاغراً ، هنا يكيف سلوكه لان يغير وقت الإجازة إلى وقت تتوفر فيه وسيلة نقل .

❋ الدافعيـة .

هناك اختلاف بسيط ما بين الدافع والدافعية .

- (الدافعية طاقة حسية ومعنوية داخلية محركة لسلوك الفرد متولدة عن تفاعلات نفسية داخلية .هذه الطاقة تسببها الحوافز ويثيرها الضغط والتوتر (القلق) الناتج عن حاجات الفرد المتنوعة وغير المشبعة (الفسيولوجية السيكولوجية) فتحدث لديه الدافع.
– (الدافعية هي الاستعداد التام للقيام بعمل أو سلوك معين لإشباع هذه الحاجات) . (38: 624)

- الدافعية : هي عملية إثارة السلوك والاحتفاظ به في حالة مستمرة ، كما إنها تنظيم لنمط السلوك . (28 : 192) .

- ولقد أشارت دافي (Duffy 1951) إلى مفهوم الدافعية يتضمن عنصرين مميزين هما تنشيط السلوك والتوجيه (توجيه السلوك) وتدعم دافي جدلها بما يلي :

* كل نشاط ظاهري أو باطني يقوم به الفرد يتطلب إطلاقه طاقة .

* مدى الطاقة المسموح يتوقف على درجة المجهود المطلوب طبقا للموقف كما يراه الفرد أن العمل الشاق مثلا يتطلب استهلاك طاقة أكبر بالمقارنة بالعمل السهل .

* مدى الطاقة المسموح يتوقف أيضا على عوامل فسيولوجية مثل إفراز الهرمونات والطعام والعقاقير .

* يختلف مدى الطاقة المسموح طبقاً للموقف الذي تقاس في إطاره وتختلف من فرد لأخر .

* الاختلافات في الطاقة المسموح تحدد التفاوت في الفاعلية كما يتضح من قياس ردود الأفعال والحساسية والتوافق في الاستجابات ومن الكيفية العامة للأداء .

* العلاقة بين الطاقة الممتعة والمخزنة من ناحية والطاقة المستهلكة من ناحية أخرى وهي عنصر هام في تحديد رفاهية وحسن تكيف الفرد .

وترى دافي إذا أخذنا بنظر الاعتبار كل العوامل السابقة ، يجب أن ننظر إلى مستوى تنظيم الطاقة كعنصر متميز ومتغير أساسي في السلوك منفصلا عن عنصر التوجيه وإن انطلاق الطاقة عنصر مشترك في جميع الحوافز والانفعالات .

ويمكننا القول إن الدافعية تعني تحريك السلوك . وإن هذا المفهوم يمكن أخذه من النظريات التي تناولت الدوافع وهي كما لخصها د. ماهر .تندرج في الآتي:

1- إن درجة الحماس والدافعية لدى الفرد تتأثر بوجود مثيرات سواء داخل الفرد أو خارجه ، فتؤدي هذه المثيرات إلي شيء من الحماس وتنشيط السلوك .

2- إن السلوك الدافعي هو سلوك موجه في اتجاه محدد ، وهذا الاتجاه المحدد قد يكون هدفا أو جهة معينة أو حافز أو اختيار بدليل من بدائل السلوك .

3- إن درجة إشباع الحاجة أو تحقيق الهدف قد تؤدي بالسلوك مرة أخرى أما إلى تكراره أو تغيره أو تحوله إلى سلوك هادف .

فالدافعية تنشط (أي موجه نحو هدف)وتعدل أو تثبت السلوك (التدعيم لما يحافظ على السلوك وتحويره).يدخل تحت مفهوم الدافع مصطلحات كثيرة تشير إلى الدافعية فهي (عملية تبدأ بوجود نقص في حاجة **Need** فسيولوجية أو نفسية ،تنشط **(activates)** وتعد الدافع أو الباعث (**drive**)في سبيل تحقيق هدف أو حافز (**Incentive**) (14 :117)) وتنشأ الحاجة عند شعور الفرد بالتوتر الناتج عن نقص أدى إلى عدم التوازن البيولوجي أو النفسي ،وهذا يدفع الفرد للقيام بسلوك لغرض التخلص من هذا التوتر . **(188: 7)**.

والحاجة تنشأ في حالة شعور الفرد بعدم التوازن البيولوجي أو النفسي في موقف ما ،فهي حالة عدم اتزان أو نقص أو افتقار ،أو اضطراب جسمي أو نفسي . والحافز أو الباعث تعتبر مثيرات تسهم في حركة الدافع وتتضمن المثيرات الداخلية المتمثلة في الحاجات والمثيرات الخارجية المتمثلة في الحوافز (**50 :100**) .

والدافعية تشير إلى درجة الحماس لدى الفرد ،والتي توجه سلوكه في اتجاه معين وغالباً ما يكون في اتجاه حافز معين يحصل عليه لكي يشبع حاجة لـديه .(**7 :138**).

***علاقة الدافعية بالسلوك الدعوي .**

يلاحظ أن هناك علاقة ما بين الدافعية والسلوك تتضح في إن الدافعية تثير وتحرك السلوك وتنظمه وتوجهه وتثبته أو تحوره بما يتناسب والموقف ودراسة الدافعية في العمل الدعوي لها دور في أن :

1- الاستجابة للحاجة : أي أن المدعو يتحفز ويرغب في تجربة جديدة يمارسها من خلال معتقد اخر ويعايش ظواهر غير موجودة في السابق .

2- الاستجابة لدافع محفز: إذ يقع المدعو في دائرة الرغبة التي تسحبه وتدفعه إلى الثقافة التي يرغب بها .

3- أسلوب للتخلص من ضغط العمل : ويعني استعادة الحيوية والنشاط وممارسة سلوك غير مقيد بظروف دينية واجتماعية ضاغطة .

4- التعبير عن المواقف والأوضاع عملياً: أي أن المدعو يعبر خلال معتقده عن موقفه بسلوك واقعي أفضل من مجرد الملاحظة لسلوكه.

5- تحديد الهدف من السلوك : أي أن المدعو يحدد الأغراض الرئيسية لهذا الدافع.

6- تحديد مكان وزمان ممارسة السلوك : أي يستطيع االمدعو أن يمارس سلوكه في مكان مقرر والجو الايماني الذي يفضله.

7- الدخول في خبرات جديدة : وهذا يتعلق بمصداقية الخبرات التي يدخلها ويمارسها خلال معتقده .

فالسلوك الواحد قد يكون محصلة للعديد من الدوافع أو قد يكون هناك أنماط عديدة من السلوك لدافع واحد ، وتظهر دوافع الفرد بشكل غير واضح أو متخفي إضافة إلى مسببات أخرى للسلوك كشخصية الفرد وقدراته العقلية والموقف أو الظرف الذي يكون فيه الفرد.

* نظريات الدافعية .

تهتم النظريات بالكشف عن أسباب ونشأة الدافعية ، وعن العوامل المؤثرة في توجيه السلوك الدافعي والمدفوع اتجاه أهداف معينة، وتعديله أو تثبيته أو تحويره . وسنتناول نظريتين فقط من أهم النظريات التي تناولت الدوافع :

* نظرية الحاجات .

تفترض هذه النظرية إلى آن هناك حاجات يشعر بها الفرد ، وتعمل كدافع محرك للسلوك وقسم العالم إبراهام ماسلو الحاجات الإنسانية إلى خمس مستويات وضعت على شكل هرم قاعدته العريضة للحاجات الفسيولوجية .

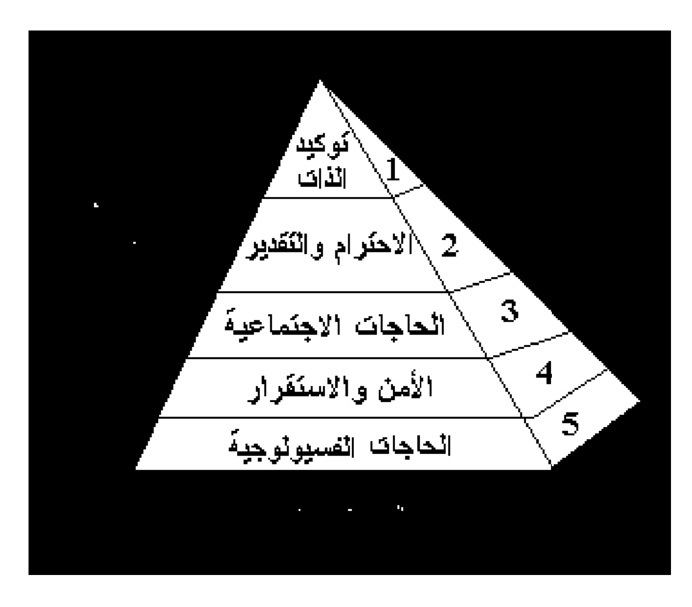
1- الحاجات الفسيولوجية .. وهي حاجات أساسية تحافظ على الفرد ونوعه ومن أمثلتها الحاجة إلى الطعام ،الشرب ،الراحة ،النوم..الخ.

2- الحاجة إلى الأمن والاستقرار .. ويتمثل ذلك في تامين الفرد وحمايته من خلال تامين العمل، وأنظمة المعاشات ،والرعاية الصحية والاجتماعية .

3- الحاجات الاجتماعية .. ويتمثل ذلك في رغبة الفرد في وجوده بين جماعة وينشأ علاقات تتسم بالاعتزاز والود ، كما آن الفرد يسعى للحصول على مركز بين الجماعة التي ينتمي إليها .

4- الاحترام والتقدير .. يحتاج الفرد إلى المكانة الاجتماعية ،ويحتاج إلى الشعور باحترام الآخرين.

5- أما تحقيق أو توكيد الذات.. فهي تتمثل في تقييم الفرد لقدراته ومهاراته وتحقيق قدر ممكن من الإنجازات التي تسعده ، والأفراد في توكيد ذواتهم يبحثون عن مهام ذات طبيعة متحدية لقدراتهم تدفعهم إلى تطوير مهاراتهم وقدراتهم الإبداعية والابتكارية بالشكل الذي يؤدي إلى إنجازا عالي يستطيع من خلاله أن يحقق ذاته .



شكل رقم (4)

ومن خطوات هذه النظرية :

1- يخضع إشباع الحاجات إلى الأولويات .

2- الحاجات غير المشبعة تسبب توتراً لدى الفرد ، وحتى ينهي الفرد حالة التوتر يسعى للبحث عن إشباع الحاجة إذ أن الحاجة غير المشبعة هي حاجة مؤثرة في السلوك ، مع ملاحظة أن الحاجة التي تم إشباعها لا تحرك ولا تدفع السلوك .

3- حين يسعى الفرد لإشباع حاجة في مستوى أعلى فأن هذا يعني أن حاجاته الدنيا مشبعة .

4- تتوقف سعادة الفرد على مستوى إشباع الحاجات التي استطاع إشباعها . والفرد الذي يعاني من صعوبة إشباع حاجاته قد يؤدي به إلى الإحباط والتوتر ويسبب له آلاماً نفسية يدفعه إلى استعمال الحيل الدفاعية .

وهذا يعني أن الحاجات غير المشبعة هي الحاجات التي تعمل كدوافع للسلوك ويمكن الاستفادة من ذلك في توجيه السلوك الدافعي لمصلحة العمل ،ويعزز بالدوافع التي تشبع هذه الحاجات وربط إشباعها بأداء الجيد للعاملين .

نظرة الدين الاسلامي للحاجات

اعتنى الاسلام بحاجات الانسان وعمل على تلافي الجانب الضارفيها بعوامل كثيرة ، ومعالجات شتى ، من اهمها بث الطماأنينة لدى الانسان ، وتذكيره بان الرزق من عند الله ، وان الانسان عليه السعى المشروع له ، فحثه لى الضرب في الارض والاجتها د في طلب الرزق الحلال . (محمد زين الهادي علم نفس الدعوة ، **1995** . الدار المصرية اللبنانية للنشر)

قال تعالى :(وَكَأَيِّن مِّن دَآبَّةٍ لاَّ تَحْمِلُ رِزْقَهَا ٱللَّهُ يَرْزُقُهَا وَإِيَّاكُمْ وَهُوَ ٱلسَّمِيعُ ٱلْعَلِيمُ) (العنكبوت : 60)

ومن الضوابط الاساسية للطمأنينة وجلب الرزق مما يمنع الدوافع غير المشروعة او السلبية لطلب الرزق ومراقبة الله وتقواه هو مصدر الطمأنينة و الرزق .

قال تعالى (وَمَن يَتَّقِ ٱللَّهَ يَجْعَل لَّهُ مَخْرَجاً * وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لاَ يَحْتَسِبُ وَمَن يَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ إِنَّ ٱللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ ٱللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْراً) . (الطلاق : 2– 3)

وفي السنة النبوية قال صلى الله علية وسلم (لو توكلتم على الله حق توكله لرزقكم كما يرزق الطير تغدو خماصا وتروح بطنا) (55 الترمذي)

كما ان الاسلام عالج دافع الجوع بمعالجات ترويضية تشكل ضوابط تحول دون الدوافع السلبيةوتحد من قوتها وذلك عن طريق الصوم الملزم كما في شهر رمضان او الصوم التطوعي كالصوم يوم الاثنين والخميس من كل اسبوع وصوم النذور وغير ذلك . كما

ان الميل الذي يدفع الانسان اشباع حاجة الجنس وهو دافع غريزي . غير ان الانسان تحكمه ضوابط اخلاقية واعراف وتقاليد تحد من هذا الدافع وتهذبه حتى لا ينحرف السلوك . بل اوجد الاسلام الروبط التي يمكن الاستفادة منها في تحقيق اشباع هذه الحاجة ضمن سقف يحمي النوع ويبحث الطمأنينة والسكينة النفسية التي لا تصلح الحياة بدونها .

قال تعالى (يٰأَيُّهَا ٱلنَّاسُ ٱتَّقُواْ رَبَّكُمُ ٱلَّذِى خَلَقَكُمْ مِّن نَّفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالاً كَثِيراً وَنِسَآءً وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ ٱلَّذِى تَسَآءَلُونَ بِهِ وَٱلأَرْحَامَ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيباً) (النساء : 2) ذلك لان من اهداف ارضاء الدافع الجنسي هوالمودة والسكن والهدوء الذي يذهب كدر النفس ويجلب صفاءها، ثم حفظ النسل .

قال تعالى : (وَٱللَّهُ جَعَلَ لَكُمْ مِّنْ أَنفُسِكُمْ أَزْوَاجاً وَجَعَلَ لَكُمْ مِّنْ أَزْوَاجِكُم بَنِينَ وَحَفَدَةً وَرَزَقَكُم مِّنَ ٱلطَّيِّبَاتِ أَفَبِٱلْبَاطِلِ يُؤْمِنُونَ وَبِنِعْمَةِ ٱللَّهِ هُمْ يَكْفُرُونَ) (النحل : 72)

*** نظرية دافع الإنجاز Achievement .**

وضع هذه النظرية ديفيد ماكيلاند مشيراً إلى الإنجاز وهو الأداء في ضوء مستوى الامتياز والتفوق أو الرغبة في النجاح والسعي والحصول عليه ، وهو شعور يمكن تعلمه وتنميته لدى الأفراد . ومن فروض هذه النظرية :

- أن كل فرد فيه حس عميق لإنجاز ما يعهد إليه من عمل ويشعر بأنه قادر على إنجازه . أي لديه الرغبة لأداء العمل بصورة جيدة .

- يعتبر دافع الإنجاز دافعاً متعلما (أي ما تعلمه الفرد سابقاً) .

- يختلف الأفراد في قدرتهم على الإنجاز و يمكن تقسيمهم إلى :

أ- أفراد إنجازهم عالي وهم قادرون على تحديد أهدافهم بشكل جيد .

ب- أفراد إنجازهم منخفض وهم غير قادرين على تحديد أهدافهم بشكل جيد .

وفى عام 1977 استطاع (الدر Uilder) أن يلخص خصائص أصحاب الرغبة العالية للنجاح في مقابل أصحاب الإنجاز المتدني في تجنب الفشل وكما يلي :

1- يهتم أصحاب الإنجاز العالي بالتميز و التفوق في ذاته.

2- عدم اهتمامهم بالمكافآت الخارجية والبواعث المادية ، فهم يشعرون بالسعادة والرضا من مجرد تحقيق أداء ناجح .

3- الاتجاه السلبي نحو المهام التي يتطلب الانتهاء منها كثير من النجاح (ربما الخوف من الفشل) .

4- الميل إلى العمل فهم يفضلون المهام التي تمدهم بمعلومات عن نتائج إنجازاتهم و خاصة عندما تتاح لهم حرية الاختيار .

5- تفضيل المواقف آلتي يتضح فيها أن الفرد مسؤول عن أداء المهام .
6- النزوح إلى المهام ذات الأهداف الواضحة و خاصة الأهداف المتوسطة الصعوبة.
يمكن ان يستفيد الداعي من دراسة نظريات الدافعية من التعرف على الدافع الفكري للمدعو الذي قد يشكل اختلاف على المقاصد العامة والوصول الى الاهداف ، والاختلاف في الطرق والوسائل والاساليب التي ينبغي اتخاذها والسبل التي يلزم انتهاجها وهذه الدوافع من هذاالنوع ليست من الخطورة بمكان حيث لايمكن احتواؤها بل العكس تماما ، اذاوجدت الداعي الحصين الذي يصبر عليها ويطول نفسه في معالجتها ذلك لان الدافع الخلافي هنا ليس فكريا ولا عقائديا وانما هو في الطريقة والكيفية التي تصل بها الدعوة الى الناس .

*** نظرية التوقع Expectancy Value Theory .**

وضع أسس هذه النظرية فكتور فروم وتفترض أن الإنسان يستطيع أجراء عمليات عقلية كالتفكير قبل الإقدام على سلوك محدد . ومن فروض نظرية التوقع ما يلي :

- أي فرد يعمل في أي وظيفة سوف يختار سلوكاً واحد بين عدد من بدائل السلوك الذي يحقق أكبر قيمة لتوقعاته .

- إن الإنسان (عندما يقوم بنشاط معين) فستكون النتائج المتوقعة ذات نفع يعود عليه وعلى عمله .

- يلعب عنصر التوقعات دورا مهما في جعل الإنسان يتخذ قرار في اختيار نشاط معين من بين البدائل العديدة المتاحة ووفقا لذلك تكون المعادلة كالآتي :

الدافعية = (التوقع × الوسيلة × منفعة العوائد) .

- دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة لثلاث عناصر :

أ - توقع Expectancy الفرد أن مجهوده سيؤدي إلى أداء معين .

ب - توقع الفرد بأن هذا الأداء هو الوسيلة للحصول على عوائد معينة.

ج - توقع الفرد إن العائد الذي يحصل عليه ذو منفعة وجاذبية له.

- إن العناصر الثلاثة السابقة (أ ، ب، ج) أو التوقع والوسيلة والمنفعة تمثل عملية تقدير شخصي للفرد ، وأنه باختلاف الأفراد يختلف التقدير ، فما يشعر به فرد يختلف عما يشعر به فرد أخر ، وعليه فأن هذه العناصر الثلاثة تمثل عناصر إدراكية .

- ترى النظرية أن الفرد لديه القدرة والوعي بإمكانية البحث في ذاته عن العناصر الثلاثة السابقة وإعطاءها تقديرات وقيم (7 : 149)

*** أسس نظرية التوقع .**

ينظر إلى الدافعية على أنها عملية اختيار بين عدة بدائل متاحة للفرد . فالفرد لديه هدف معين يسعى لتحقيقه ، وعليه اختيار سلوكاً معيناً للوصول إلى الهدف وسيقوم الفرد بتقدير نوع السلوك الذي سيوصله إلى الهدف ويتطلب ذلك تحليل النظرية وتوضح المتغيرات التي تسند لها النظرية ومن ذلك :

1- التوقع : ويشير إلى مدى تقدير الشخص لقوة العلاقة بين المجهود الذي يبذله وبين الأداء المطلوب الوصول إليه ، أي مدى توقع الفرد بأنه يؤدي مجهوداً يقوده إلى الإنجاز والأداء وانه سيؤدي إلى تحقيق نتيجة معينة . فإذا كان تقديره أن المجهود سيذهب سدى ولم يوصله إلى النتيجة التي يريدها فأن العلاقة تصبح ضعيفة . أما إذا كان المجهود المبذول يوصله إلى نتيجة معينة فأن العلاقة ستكون قوية واضحة . ويكون أداء الفرد للعمل ناجحاً .

2- الوسيلة : ويعني أن الإنجاز والأداء المتميز وسيلة تساعد في تحقيق عائد أو منفعة. فقد يعتقد الفرد آن أداءه العالي هو الوسيلة للحصول على ترقية أو مكافأة عالية. و قد يشعر البعض انه ليس هناك علاقة بين الأداء و العوائد أو المنافع.

3- العوائد أو المنفعة : و يختلف الأفراد في نظرتهم إلى العوائد .فالشكر و التقدير قد يكون ذو قيمة و منفعة لدى البعض ،و قد لا يمثل قيمة لدى الآخر ،و تصبح العوائد ذات أهمية كبيرة للفرد اذا تطابقت أو تناسبت مع حاجات الفرد.

*** التطبيقات العملية للنظرية .**

لكل نظرية تطبيقات في ميادين العمل ، ومن تطبيقات نظرية التوقع ما يلي:

- تساعد المسؤولين في معرفة الحاجات التي يرغب الأفراد في إشباعها .

- تساعد الإدارة الدعوية في توضيح مسار العامل بداية من الجهد المبذول وحتى وصوله إلى تحقيق الأهداف وإشباع الحاجات .

- تعريف الإدارة الدعوية بالعوائد والنتائج والمكافئات التي يعطيها الأفراد أفضلية ، والتعرف على الحاجات المطلوب إشباعها .

- توضيح وتحديد مستوى الأداء المرغوب .

- تحديد الأهداف الأدائية لتحقيق الأهداف .

- ربط نتائج العمل والعوائد بإنجاز الأهداف الأدائية ،وربط العائد والأداء .

* انتقادات نظرية التوقع .

- تحديد الوسيلة والعلاقة بن الأداء وبين الحصول على حوافز وعوائد معينة .

- تفترض النظرية ضمناً بان جميع أشكال الدافعية تتم بصورة واعية .

* نظرية تصميم الهدف .

من رواد هذه النظرية أدوين لوك **Edwin Lock** وتفترض هذه النظرية :

1- وجود الأهداف يحدد مسار السلوك ، ويكون دافعاً للفرد لتحقيقها والأهداف تمثل طموحات الأداء.

2- الأهداف تمثل طموحات الأداء ، وتنشط وتوجه السلوك .

3- تعميم الأهداف وطموح الأداء يعني المحصلة لقيم ومعتقدات الفرد ورغباته وعواطفه

ويزيد اندفاع الفرد نحو الأهداف إذا كانت محددة ومقبولة وذات نفع للفرد، وكلما كانت الأهداف صعبة كان الأداء على مستوى عالي .والأهداف قابلة للقياس وهذا يؤدي إلى اندفاع الأشخاص نحو العمل خاصة إذا تم إمدادهم بمعلومات حول طريقة الأداء .

***التطبيقات العملية لنظرية تصميم الهدف .**

يمكن أن تطبق هذه النظرية عملياً إذا وضعت الأهداف الخاصة بأداء العمل بالاتفاق مع الادارة الدعوية والدعاة و التي تم أعدادها من قبل جميع الأطراف يصبح تحقيقها نافع مفيد للأفراد ونافعة لسلوكهم نحو أداء العمل بشكل جيد .

الفصل الرابع

سيكولوجية التعلم

تمهيد :

تعريف التعلم . منحنى التعلم . خصائص التعلم . نظريات التعلم .التعلم الشرطي الوسيلي .الاختلاف بين التعلم التقليدي وبين التعلم الشرطي الوسيلي . نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ . التعلم بالتقليد .العوامل المؤثرة في اكتساب السلوك الدعوي بالتعلم . دور علم النفس في فاعلية العقاب الدعوي.علاقة التدريب بنظرية التعلم .

الفصل الرابع

سيكولوجية التعلم

تمهيد :

يعتبر التعلم من بين العمليات النفسية الرئيسية ، ولكنه لم ينل اهتماما كافيا من قبل الباحثين في مجال الدعوة لعدم وجود نظريات نفسية خاصة للتعلم الدعوي ولكن يمكن تفسير سلوك المدعو واكتساب الرغبة في الدعوة من خلال تفسير نظريات التعلم ووفقاً لذلك يعتبر تعديل وتغيير السلوك هدفا تسعى له الدعوة . فلقد قدمت نظريات التعلم المختلفة بعض المبادئ والإرشادات التي تفيد في تدعيم العمل وتقوي وتعزز السلوك الذي سبق التدعيم ، واستنادا لقانون الأثر فإن التدعيم يعزز السلوك ويزيد احتمالات تكراره ، وقد يكون السلوك إيجابيا أو سلبيا و يعد مستوى التحصيل العلمي من العوامل المحددة والهامة للميل إلى الدعوة ، فمستوى التعلم يوسع الإدراك لأهمية الدعوة وتجديد النشاطها ، ويحفز الرغبة بها . إضافة إلى أنه كلما كان الفرد مطلعا من حيث الثقافة والتعليم . فانه يكون أكثر إدراكا لغرض االدعوة وأكثر تقبلا لفكرته وقراءة وأكثر تتبعاً لإعلانات الترويج االدعوي ، فالتعليم يمنح العاملين في العمل الدعوي فهماً لأساسيات تطوير وتنمية وسائل الدعوة وتمكنه من التعرف على الدوافع والمؤثرات والميل إلى اللعمل بالدعوة و يفهم معوقاتها .

*** تعريف التعلم .**

من مفاهيم التعلم انه : عملية تعديل السلوك فلقد توصلت التجارب النفسية الحديثة إلى أن التعلم ليس سوى عملية تغير وتعديل في السلوك ، يتم من خلال تفاعل الفرد مع بيئته في أثناء جهوده للتكيف معها ، بما يتفق مع ميوله ويحقق أهدافه . فمن خلال هذا التفاعل والتكيف يتغير الفرد جسمياً وانفعاليا وعقلياً واجتماعياً ويكتسب أنماطاً سلوكية جديدة . وتسمى عملية التكيف هذه بالخبرة ، ومن الخبرة يكتسب الفرد المعارف

والاتجاهات والمهارات . (41 : 84) وفي موضوع علم النفس الدعوي يقصد بالتعلم هو الذي يحقق الأهداف المرجوة في تعديل السلوك .

* التعلم هو عملية تعديل السلوك نتيجة الخبرة والممارسة .

*التعلم (هو تغيير في السلوك يتصف بالاستمرار والتكرار وبذل الجهود عند مواجهة مشكلة معينة لا تجدي في حلها الوسائل القديمة ، فيلجأ الفردإلى أساليب جديدة بما يشبع دوافعه وحاجاته ويحقق أهدافه) (41 :84)

* التعلم هو العملية التي يتم بواسطتها حدوث تغير دائم نسبياً في السلوك نتيجة الممارسة .

ونستنتج مما سبق أن التعلم يعني :

- تغير في سلوك الفرد ،(إيجابياً أو سلبياً).

- يؤدي التعلم إلى التغير في السلوك بشكل دائم نسبياً.

- يتغير السلوك نتيجة للخبرة أو الممارسة ومن خلال الملاحظة والمشاهدة للآخرين.

-قد يكون تغير السلوك ظاهرياً أو باطنياً لا يمكن مشاهدته ولكن يمكن ملاحظته من خلال التغير في الميول أو الاتجاهات.

هذا مع الإشارة إلى أن التعلم لا يشتمل على تغير في السلوك نتيجة عوامل طارئة أو مؤثرات خارجية كالعقاقير أو الإرهاق والتعب وتغيرات النضج والبلوغ أو نتيجة للمرض كتلف بعض أجزاء المخ أو الجسم .

* منحنى التعلم .

يتجه منحنى التعلم(عبر المحاولات المتكررة للتعلم إلى تشكيل وتغيير سلوك الفرد)إلى شد وتدعيم سلوك المتعلم. ويختلف هذا السلوك مع زيادة المحاولات المتكررة للتعلم.ويمكننا تتبع ذلك من خلال خصائص التعلم .

***خصائص التعلم.**

تتغير أنماط السلوك نتيجة للتعلم ،ويتضح ذلك في :

1- ميل التعلم للارتفاع :

أ- ويعني أنه كلما زادت المحاولات وتكرار التعلم ،كلما أشار منحنى التعلم إلى الارتفاع واكتساب سلوكيات جديدة.إذ تزيد درجة النمو في اكتساب السلوك .

ب- يكون الاكتساب ثابتاً إذا كان مقدار التعلم أو زيادة و ميل التعلم واكتساب السلوك ثابت مع عدد المحاولات .

ج- ظهور ميل متزايد للتعلم قياساً بعدد محاولات التعلم .كوجود محاولات قليلة نسبياً إلا أن هناك ميل عالي للتعلم مع عدم وجود معرفة أو خبرة أو سلوك محل التعلم أي أن السلوك المتعلم جديداً في المهنة أو الحرفة .

د- تناقص منحنى التعلم رغم زيادة عدد المحاولات أي أن التعلم بطيء خاصة عندما يكون التعلم روتيني ممل .

2- توقف التعلم وتسطحه:

أي أن عملية التعلم تتوقف رغم زيادة عدد المحاولات في اكتساب سلوك جديد وقد يرجع ذلك لعدد من الأسباب النفسية كالملل أو جسمية كالتعب والإرهاق أو عقلية عدم هضم المعلومات السابقة ذهنيا.

3- انطفاء التعلم:

قد يضعف السلوك وينطفئ لعدم وجود تدعيم يعزز من ظهور السلوك .

4- الاستعادة التلقائية:

وهي زيادة واضحة ومفاجئة في مقدار التعلم بعد فترة راحة (من التعلم) تم الاستفادة منها لهضم ما سبق وأن تعلمه وفهم وتوضيح العلاقة بين السلوك ونواتجه .

5- الحد الأقصى للتعلم:

وهو الفرق بين السلوك المتعلم عند بداية محاولات التعلم ومقدار السلوك المتعلم بعد انتهاء محاولات وتكرار التعلم.

مما سبق يمكننا أن نزيد محاولات التعلم أو إيقافها لغرض الراحة والتنشيط أو عدم وجود مبرر لزيادتها .وبصفة عامة إذا كان ميل منحنى التعلم بزاوية كبيرة فأن مقدار التعلم يكون مبرراً كافياً لتكرار محاولات التعلم .

* نظريات التعلم .

إن العادات السلوكية كما أثبتت الكثير من الدراسات الحديثة- متعلمة و مكتسبة من البيئة ، وبرغم دور الوراثة و الجينات و العوامل البيولوجية فإن الدور الحاسم في تشكيل سلوكيات و عادات الفرد يرجع إلى قوانين التعلم و التكرار و الاقتران و الترابط،و جميعها نتاج البيئة و تكتسب ابتداء من مرحلة الطفولة ، وهي نتيجة التدعيم الايجابي أو السلبي الذي يأتي من الآباء و الأقارب و المعلمين ومن نماذج القدوة التي يتوحد معها و يحاكيها الفرد و يقلدها . ومن نظريات التعلم :

* نظرية الارتباط الشرطي التقليدي .

الارتباط الشرطي هو العلاقة التي تنشأ (تدعيم لعلاقة قائمة) بين مؤثر مشروط (أي مؤثر خارجي) واستجابة معينة وذلك من خلال العرض المتكرر والمنتظم لذلك المؤثر في نفس الوقت مع مؤثر آخر غير مشروط (داخلي أو خارجي) والذي يكون سبباً أساسيا في إثارة هذه الاستجابة وبطريقة تحكمية ولقد قام العالم الروسي بافلوف بأبحاث تجريبية على عملية الهضم عند الكلاب ،وأثناء تجاربه لاحظ أن اللعاب والعصارات المعدية تفرز عند رؤية الكلب للطعام أو عند رؤيته للشخص الذي يقوم بتقديم الطعام . بل أن اللعاب والعصارات المعدية يتم إفرازها عند سماع الكلب لوقع أقدام هذا الشخص في حجرة مجاورة . فتجارب بافلوف تربط بين مثير طبيعي كالطعام واستجابة طبيعية لا إرادية لكلب كاللعاب وإفرازه العصارات المعدية . ثم طور بافلوف هذه التجارب

بإدخال مثير محايد مثل قرع الجرس عند تقديم الطعام ، وبتكرار المحاولة لاحظ أن قرع الجرس وحده أدى إلى حدوث نفس الاستجابة النفسية الطبيعية اللاإرادية ، وهي اللعاب والعصارات المعدية . إن تقديم الجرس يشكل محايد أي عند سماع الجرس يقدم الطعام وبتكرار ذلك أدى إلى انقلاب هذا المثير الذي لم يكن يملك القدرة في الأصل على إحداث استجابة سلوكية لدى الكلب . وهذا التلازم ما بين المثير الطبيعي والمثير المحايد أدى إلى انقلاب المثير المحايد إلى ما يطلق عليه بمثير شرطي مؤثر في السلوك ، بمعنى أن الاستجابة أصبحت مشروطة بوجود مثير كان في الأصل محايد وأصبح الآن يودي إلى نفس الاستجابة .

وينطوي مفهوم الارتباط الشرطي أو طريقة الانفعالات المنعكسة الشرطية، فالإنسان يتعلم بالتعود والتكرار لكل عمل يقترن بإثارة سارة ومحببة ويتجنب كل عمل أو تصرف يترتب عليه أي نتائج أو آثار سلبية أو مؤلمة .

ويشير بافلوف إلى أنه (من بين الحقائق التي لا جدل فيها أن الفسيولوجيا أسمى جزء من الجهاز العصبي ولا يمكن أن يدرس بنجاح إلا إذا نبذنا ادعاءات علم النفس) .

ويمكن صياغة القانون كما قرره بافلوف (يزيد الاقتران الزمني بين الفعل المنعكس الطبيعي والفعل المنعكس الشرطي من قوة الأخير حيث أن المثير الطبيعي في هذه الحالة يلعب دور التدعيم أو التعزيز للاستجابة الشرطية).(48:20)

ويمكن توضيح خطوات التعلم الشرطي التقليدي :

1- مثير أصلي ←——— استجابة .

2- مثير أصلي(تقديم مثير محايد يتلازم مع المثير الأصلي) استجابة←

3- مثير محايد (الجرس) (منع تقديم المثير الأصلي) ← نفس الاستجابة السابقة للمثير الأصلي.

الاسلام و نظرية الارتباط الشرطي التقليدي

إن الإنسان لا يستطيع أبداً – وهذا ما أثبتته تجارب و دراسات علم النفس السلوكي – أن يبتكر سلوكاً و عادات غير موجودة في بيئته الأصلية ، وأن قدرة الإنسان على ذلك محدودة جداً، ولا يمكن أن تصل إلى وضع هذه المنظومة المتسعة من قواعد السلوك و القدرة على تعديل السلوكيات الراسخة في جذور النشاط العصبي و النفسي للفرد . وأن الإنسان كثيراً ما يفشل في تغيير سلوك أحد أبنائه أو حتى في التخلص من عادة سيئة اعتاد هو نفسه عليها .

إن أساليب تعديل السلوك التي وردت في التشريع الذي نزل به القرآن وقدمه الرسول في نماذج عمليه تمثل إعجاز وتحديًا علميًا وأساسًا لمنهج إسلامي في ضبط وتعديل السلوك البشري . يمكن الاستفادة العملية منه في العديد من مجالات الصحة النفسية وعلاج المشكلات النفسية و الاجتماعية .. و تطوير المجتمع من خلال إطلاق طاقات العقل البشري المكبل بالقيود و الصراعات و المشكلات النفسية .

والذي يدرس سلوكيات الرسول- صلى الله عليه و سلم – في المواقف المختلفة يلمس الشخصية التو كيدية للرسول حيث جمعت بين المهارات الاجتماعية و الدفاع عن الحقوق بالحكمة و اللين و الرحمة و الموعظة الحسنة .

تحدث الرسول صلى الله عليه و سلم قائلا : "لا يكن أحدكم إمعة ، يقول : أنا مع الناس ، إن أحسن الناس أحسنت ، وإن أساؤوا أسأت !!.. (55 –الترمذي)

* نظرية التعلم الشرطي الوسيلي .

قدم العالم الأمريكي سكنر (**Skinner**) نظرية التعلم الشرطي الوسيلي ومن فرضياتها إدخال متغير جديد هو- إرادة الفرد وعملياته الفكرية والعقلية التي تتوسط بين المثير والاستجابة . فالفرد حين تعرضه لمثير _ فهو يفكر ويدرك ويحلل العلاقات والنتائج

ويختار بعد ذلك استجابة معينة للحصول على نتائج مرضية - فالمتغير الثالث هو نتيجة الاستجابة بالإضافة إلى المتغيرين الآخرين المثير والاستجابة .

إن الارتباط الشرطي هنا يهدف إلى الحصول مقدماً أو مسبقاً على الاستجابة المرغوبة وبالتالي ينشأ ارتباط مسبق بين الاستجابة غير المشروطة والمؤثر المشروط بصرف النظر عن حدوث المؤثر غير المشروط من عدمه . فالتعلم حسب هذه النظرية هو أن للارتباط الشرطي المسبق علاقة تنشأ بين مؤثرين الأول مشروط والثاني غير مشروط لإنتاج استجابة غير مشروطة مقدماً وبصرف النظر عن حدوث المؤثر غير المشروط من عدمه .

إن تسمية هذه النظرية بالتعلم الشرطي الو سيلي يرجع إلى أن الفرد يستجيب بصورة معينة للحصول على نتيجة مرضية ، ذات فائدة له .ويتضح قانون الأثر في أنه عندما يسلك الفرد سلوكاً معيناً وينتج من هذا السلوك نتيجة مقبولة من الآخرين وسارة للفرد فهذه النتيجة مقترنة بقيام الفرد بالسلوك المذكور ، وأن تكرار هذا السلوك واستمراره سيؤدي إلى احتمال تكراره إذا كانت نتائج هذا السلوك مقترنة بالثواب والاستحسان أما إذا كان هذا السلوك ذا نتائج مقترنة بالعقاب فأن الفرد سوف لن يقدم على تكراره . فالثواب والعقاب هي من المحددات الرئيسية للعلاقة بين المثير والاستجابة في التعلم الشرطي الو سيلي وتتضمن أنشطة وسلوكيات مكتسبة نتيجة لممارسات سابقة .

وأشار سيكنز إلى أن التعلم الشرطي الو سيلي هو في الأغلب يرجع إلى أن سلوك الفرد يرجع إلى خبراته فيما يؤدي له السلوك من نتائج الثواب والعقاب .

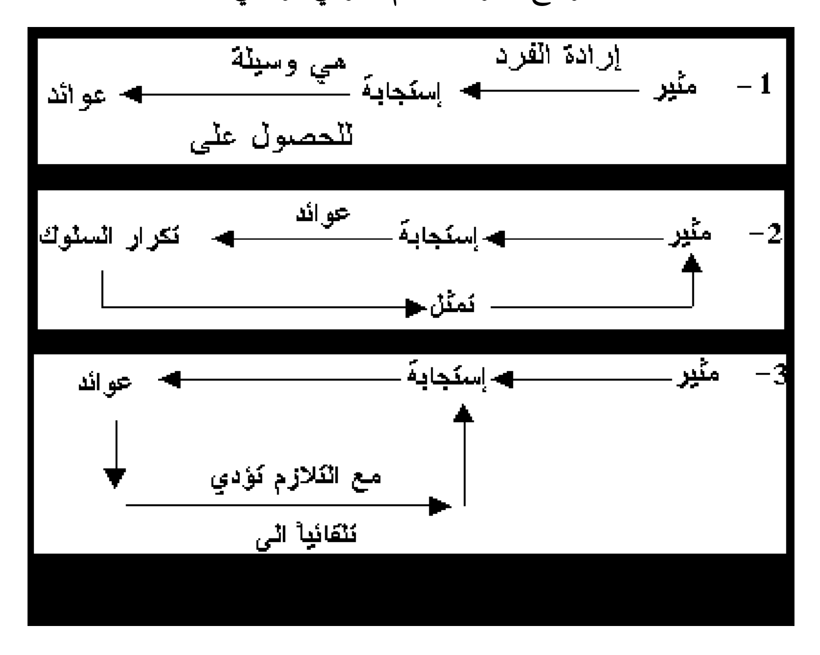
***الاختلاف بين نظرية التعلم الشرطي التقليدي والتعلم الشرطي الو سيلي.**

الجدول رقم (4) يوضح ذلك :

التعلم الشرطي التقليدي	التعلم الشرطي الوسيلي
1- تغير المثير من (مثير شرطي إلى مثير محايد) مثير الاستجابة. 2- المثير الأصلي الطبيعي يعتبر كمكافأة تقدم كل مرة.	1- استجابة معينة من بين عدة استجابات بديلة تحدث من موقف مثير معين. 2- تقدم المكافأة فقط حينما تكون الاستجابة صحيحة.

والشكل رقم (7)

يوضح خطوات التعلم الشرطي الوسيلي



* نظرية التعلم بالمحاولة والخط .

وتتلخص في أن الإنسان يتعلم عن طريق المحاولة والخطأ فالمحاولة الناجحة للسلوك تمنح الفرد سرورا وابتهاجا ويميل الفرد إلى تكرارها وتثبيتها في سلوكه والعكس صحيح أي أن محاولة السلوك غير المقبول قد يجلب له ألما نفسيا أو جسديا فيميل السلوك إلى الانطفاء

* نظرية التعلم عن طريق الاستبصار .

التعلم بالاستبصار يعني أن تعلم الفرد يتم من خلال استدلال العقل بأن القيام بسلوك معين مقيد ، وعملية الاستبصار تقوم على :

1- استقبال المعلومات من خلال الحواس وإعطائها معاني وتحليلات ومدلولات فكرية من خلال المجال الإدراكي للفرد .

2- ذكاء الفرد وطريقة استخدامه في تنظيم المعلومات وربطها ببعضها وبخبرته السابقة وأخيرا التوصل إلى نتائج تساعده على الحكم والتقدير في علاقة السلوك بالفوائد التي تعود عليه بالنفع .

ويلاحظ أن إرادة الفرد تتدخل في حكمه على الأمور بمقدار فهمه وذكاءه وإدراكه العلاقات كعامل أساسي في سلوكية تعامله .

والاستبصار قد سكون فجائيا أي يصل إلى السلوك المقبول خلال لحظات أو قد يكون تدريجي وقد يأخذ فترة زمنية حتى يستطيع الفرد من تعلم سلوك جديد يثبت عليه . وقد يكون الاستبصار جزئيا (جزء من الشيء محل التعلم) ، أو كلي يشمل كافة العلاقات السلوكية التي تحتويها الظاهرة السلوكية أو يحتويها المجال الادراكي محل التعلم .

* التعلم بالتقليد .

ويشير التعلم بالتقليد إلى أن الفرد يلاحظ سلوك من حوله ويلتقط فكرة عنه ويقوم بمحاكاتهم ولذلك يطلق على هذا التعلم . التعلم بالملاحظة . ومن خطوات هذا النوع من التعلم ما يلي :

1- الملاحظة لها دور مهم في عملية التعلم إذ يلاحظ الفرد سلوك من حوله ويلتقط فكرة عن أنواع السلوك المهم الذي يقوم به أفراد ذو مكانة ولهم أهمية اجتماعية (قدوة) .

2- استخدام الفرد لمدركاته العقلية ، كالتمثيل الذهني للمعلومات والاستدلال عليها عن طريق تنظيمها وربطها والخروج بنتائج تمثل الحكم على السلوك المقبول والذي يرغب في اتباعه .

3- تجربة السلوك : يحاول الفرد اقتباس السلوك كما جاء في (1 ، 2) ثم يقوموا بتجربته فإذا كانت نتائج السلوك مقبول ومحمود (أي مدعمان) فمن المحتمل ظهور السلوك بشكل قوي واحتمال تكراره مستقبلا . أما إذا كانت النتائج سلبية قد يتجنب تكراره .

ومن استخدامات هذه النظرية كنمذجة سلوكية كما يلي .

1- يمكن استخدام النمذجة السلوكية في تدريب الدعاة على أداء عمل حركي كأن يتم تدريبهم على أداء خطوات متتابعة .

2- يمكن استخدامها في التدريب على إدارة المقابلات الشخصية كمقابلات توجيه المدعوين .

4- تستخدم في التدريب على كيفية معاملة المدعوين مثل تدريب الداعي على المعاملة الحسنة .

* العوامل المؤثرة في اكتساب السلوك الدعوي ، بالتعلم .

اهتمت نظريات التعلم في محاولة تفسير كيف يكتسب الفرد السلوك وفي محاولاتها هذه ركزت على العناصر التالية:

*1- التلازم Association .

لقد عبر تورندايك عن هذا المفهوم بقانون الأثر ،الذي يوضح أنه إذا كان هناك تلازم بين سلوك معين وعوائد مرضية للفرد ، فأن هذا الفرد يميل إلى تكرار السلوك . أي وجود

مثيرات تشير إلى إمكانية حصوله على فوائد (حوافز) . فأن هذا الفرد سيبذل جهداً (استجابة معينة) أي زيادة إنتاجية للحصول على (قيمة مادية أو معنوية) حافز مرغوب لديه .

❋2- العمليات الذهنية الفكرية والوجدانية (Cognition)

وهي العمليات الخاصة بالتفكير ، والتفسير، والتحليل ، والربط والاستدلال...الخ فإذا تعرض الفرد إلى موقف ما، فأنه يحاول أن يفكر ويفسر ويحلل ويحكم ويربط ويستدل عن معنى المؤثرات في الموقف بالإضافة إلى خبراته السابقة عندها يختار نمط السلوك الذي يحقق له التوازن والاتساق مع الموقف الجديد . أي أن الفرد يتبصر بالأمور حتى يقرر أن يسلك سلوكاً يحقق له نوع من التوازن والاتساق مع المواقف التي يتعرض لها . أي أنه استخدم التعلم بالاستبصار.

❋ 3- الهدف Objective .

يميل الناس ذو الأهداف أن يسلكوا سلوكا يحقق هذه الأهداف . خاصة إذا كان الهدف المعين واضح ومحدد وجذاب ويتناسب مع قدرة الفرد المتعلم ، فإن هذا يؤكد إمكانية تعلم الفرد لسلوك جديد يساعده على بلوغ الهدف الذي يسعى إليه .

❋ 4- النجاح Success .

يرتبط نجاح الفرد بالإشباع النفسي لديه ويحقق له الاتزان النفسي ويحقق له التقدير والاحترام الذاتي ، وتنمية طموحات الأفراد وظهورها كعنصر مؤثر على إشباعه النفسي فالنجاح أو الفشل في بلوغ الأهداف يمكن أن يزيد من فاعلية وإمكانية التعلم لسلوك جديد وتثبيته أو إضعافه .

❋ 5- الاتجاهات Attitudes .

إذا كانت اتجاهات الفرد إيجابية كان هناك احتمال كبير إلى تعلم الشيء والعكس صحيح .

❋ 6- الخبرة السابقة past experience .

لكل فرد رصيد من خبرات سابقة في موقف متشابه أو متماثل للموقف الذي يواجهه حاليا . ومن خلال عملياته الذهنية العقلية والوجدانية يتمكن من تحديد السلوك الجديد سواء أكان مرغوبا أو مرفوضا فإذا كان مرغوبا أو إيجابيا فإن هذا يساعده على تثبيت السلوك الذي تم التعود عليه في الماضي أو سيحاول تعديل السلوك الذي تعود عليه .

❋ 7- الاتصالات Communication .

ويقصد به تبادل المعلومات التي قد تسهم في توفير معلومات عن سلوك الآخرين خاصة إذا كان هذا السلوك لازم أو أرتبط بحوافز مادية أو معنوية يرغب بها الفرد ، فها الاتصال يسهل على الفرد أن يلاحظ وأن يضع نفسه في وضع الآخرين ومن خلال ذلك يمكنه أن يتبصر فيما إذا كان تقليده لسلوك الآخرين سيعود عليه بعوائد (حوافز) مرضية بالنسبة له .

❋ 8- أهمية السلوك المتعلم .

في حالة أن يكون السلوك محل التعلم ذو نفع أو فائدة وجاذبية للفرد سيقبل الفرد على التعلم .

❋ 9- التدعيم Reinforcement .

إذا ترتب على سلوك ما إشباع حاجات الفرد النفسية كالشعور بالراحة والإحساس بالسعادة فإن هذه الخبرات ستجعله يكرر هذا السلوك ويثبته أما إذا ترتب على سلوك ما عدم إشباع حاجات الفرد وشعوره بالخيبة والاستياء والتوتر والإحباط وعدم الرضا فإن هذه الخبرة ستكون عاملا فعالا في إضعاف السلوك وعدم تكراره .

❋10 – تكرار المحولات السلوكية .

أي كلما زادت وتكررت المحاولات كلما كان هناك ميل إلى تكرار السلوك وتثبيته (التكرار علم الشطار) غير أن هناك قواعد يمكن اتباعها في كيفية زيادة أو تثبيت السلوك أو إطفاءه وتجميده من خلال تكرار محاولات التعلم .

وتقودنا دراسة النظريات إلى أن عملية الإبقاء على السلوك أو إضعافه يستند إلى:

1- استخدام الثواب (التدعيم) والعقاب (اللا تدعيم) .

ويمكن الإبقاء على السلوك وتثبيته عن طريق الحوافز الإيجابية (المادية ، عوائد مالية كالترقية ، معنوية كالتشجيع وكتب الشكر والتقدير ..) أما إطفاء السلوك ورفضه فيمكن عن طريق الحوافز الإيجابية (مادية كالخصم والفصل ، معنوية كالإنذار والنقل .. ومن أنواع الحوافز ما يلي :

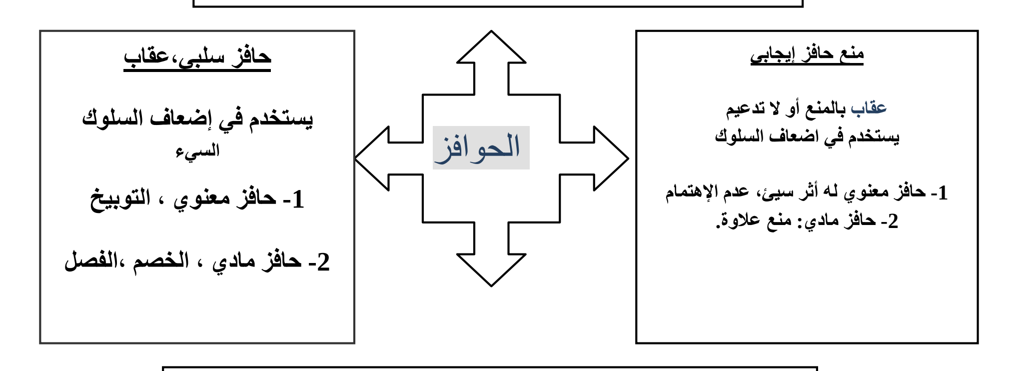
شكل رقم (8) (7 : 114) .

تقديم حافز إيجابي (تدعيم إيجابي)

يهدف إلى تكرار وتثبيت السلوك :

حافز معنوي نفسي : مدح ، شكر ، تشجيع له أثر طيب يشعر الفرد بالراحة والسعادة .

حافز مادي : نقود ، ترقية ، مواد عينية .

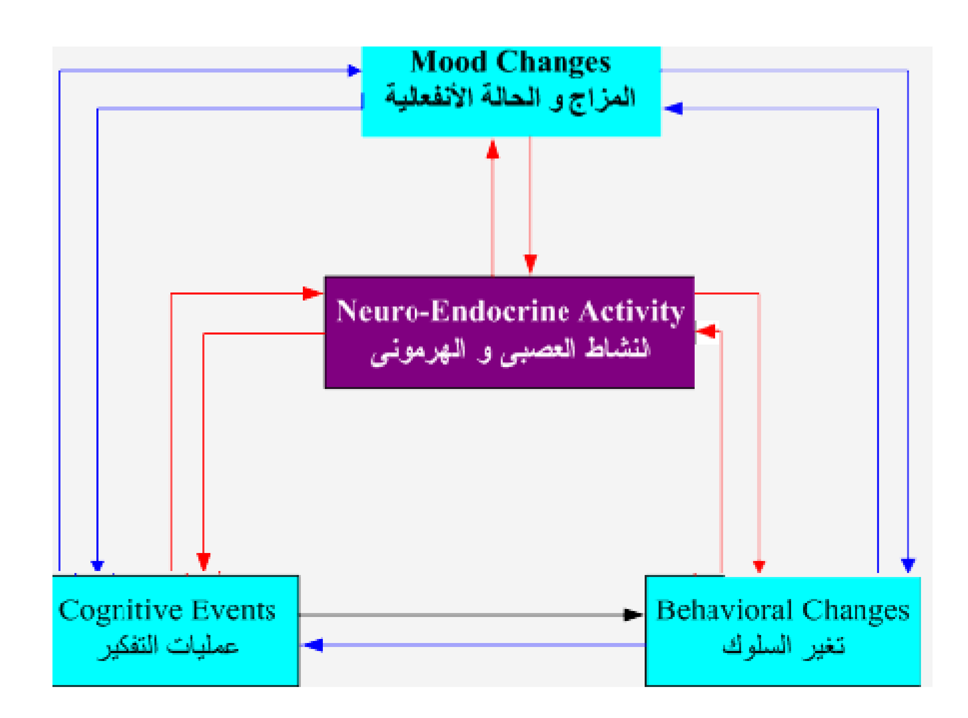


منع حافز سلبي (تدعيم سلبي)

يستخدم في تثبيت السلوك . عدم تطبيق لائحة الجزاءات على الذين يلتزمون بقواعد السلوك .

1-معنوي : الإنذار 2 - مادي : حجب ترقية

تعديل السلوك بالتأمل و التفكير:_من الإعجاز السلوكي في القرآن و السنة أن يتفقا مع أحدث دراسات علم النفس و أبحاث العلاج و تعديل السلوك الإنساني و مع مدارس العلاج المعرفي السلوكي **(Cognitive behavior al therapy)** التي أسسها أرون بيك **"Aaron Beck"** و مدرسة العلاج العقلاني **Rational Emotive " Therapy"** التي أسسها ألبرت إليس **"Albert-Ellis"** ... و غيرها و التي كشفت و فندت الكثير من الافتراضات الخاطئة للتحليل النفسي التقليدي و المدارس التابعة له.. و جميع هذه الاتجاهات الحديثة تعتمد في تعديل سلوك الفرد على تعديل التفكير و المفاهيم و التصورات السلبية الخاطئة.



ويرى عالم النفس " كانفر " **Kanfer** ومن جامعة إلينوي بأن فاعلية العلاج النفسي و تعديل سلوك الإنسان يعتمد في الأساس على عوامل ذات طابع ذهني و فكري ، و قد أكد ولبي "**Wolpe**" أن التغيرات الايجابية في السلوك تحدث نتيجة تأكيد الذات و أنها تشمل ضمناً تغير في طريقة تفكير الفرد و في تقديره للأشياء ، و أن مخاوف الفرد تكون في كثير من الأحيان مبالغات و تشويه للواقع و يحدد الرسم التخطيطي التالي العلاقة بين التفكير و الانفعال و السلوك و أنها علاقة دائرية متصلة يدخل فيها الدوائر العصبية التي تتحكم في النشاط العصبي و الهرموني للجسم ولقد حرص القرآن الكريم على دعوة الإنسان للتفكر و التدبر و التأمل و التعلم و قد اتبع الرسول في كل مواقفه هذا المنهج و جسده فكراً و عملاً . فالقرآن الكريم بدأ آياته بدعوة الإنسان للتعلم

قال تعالى (ٱقْرَأْ بِٱسْمِ رَبِّكَ ٱلَّذِى خَلَقَ) (العلق : 1)

و كرر توصية الإنسان بالتفكر:

قال تعالى : (أَوَلَمْ يَتَفَكَّرُواْ فِيٓ أَنفُسِهِمْ مَّا خَلَقَ ٱللَّهُ ٱلسَّمَاوَاتِ وَٱلْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَآ إِلاَّ بِٱلْحَقِّ وَأَجَلٍ مُّسَمًّى) (الروم : 8)

ولقد كان أول شيء علمه الله تعالى لأدم عليه السلام هو أسماء جميع الأشياء .

قال تعالى " وعلم أدم الأشياء كلها".

و تؤكد الدراسات الحديثة أن تعلم أسماء الأشياء هو تعلم المفاهيم و الرموز و القدرة على التفكير التجريدي و هي أهم خطوات تعلم التفكير التي تساعد على التحليل و التركيب و المقارنة و التمييز واتخاذ القرارات وحل المشكلات.

النمذجة و المحاكاة : أستخدم الرسول –صلى الله عليه و سلم – أسلوب تقديم نماذج سلوكية تطبيقية في مواقف حية **overt modeling** (وربما كان هذا من أحد أباب

نزول القرآن منجماً حسب الأحداث و المواقف) والتي تمثل أفضل أساليب التعلم و أكثرها تأثيراً ، فقد قدم القدوة و عرض طريقه و أسلوب السلوك الصحيح في كل موقف من المواقف ، و استعان بالتصوير و التجسيد و تنشيط المخيلة و القدرة على التوقع و التصور ، كما استعان بالقصص و الأمثال و تجسيد المشاهد و تقديم البيانات اللفظية و العملية ليشرح المواقف التعليمية التي تسهل عمليات التعلم و تساعد الإنسان على تغيير تصرفاته و التغلب على العادات و السلوكيات السلبية.

ولقد أتاح ذلك للمسلمين التعلم بالملاحظة كأحد أهم وأحدث أساليب التعلم وتعديل السلوك والتي وردت في دراسات العديد من العلماء المعاصرين و منهم أ لبرت باندورا**Albert Bandora**

<u>التو كيدية</u> **Assertiveness** هي تأكيد الذات و القدرة على التعبير عن المشاعر و الأفكار بدرجة عالية من الصحة النفسية و الفاعلية .

والذي يدرس سلوكيات الرسول- صلى الله عليه و سلم – في المواقف المختلفة يلمس التو كيدية بمفهومها الذي أشارت إليه الدراسات الحديثة حيث تجمع بين المهارات الاجتماعية و الدفاع عن الحقوق بالحكمة و اللين و الرحمة و الموعظة الحسنة، ولكنه لا يجد من علمه ممن يحيط به ، ولا يلمح أي أثر للبيئة التي تغرس السلوكيات الإنسانية والسمات الإيجابية الطيبة وترعاها وتدعمها ..

فقد جسد الرسول للمسلمين قوة اليقين في شخصه ، و روعة الإيمان و الثبات على المبدأ و عدم الخوف من الباطل ،

و عن ابن عباس عن رسول الله –صلى الله عليه و سلم – " من أسخط الله في رضي الناس سخط الله عليه .. .. "

فعلى المسلم أن يتجاهل حماقات الحمقى و أن يستخف بما يلقاه من ظلم و سخرية و استنكار عندما يخرج عن مسيرة الباطل أو يشذ عن عرف الجهال ، و أن يقول رأيه بثبات و لا يخشى فى الله لومه لائم ، وأن يمضى إلى غايته بثقة في عون الله و تأييده ، لا يخشى من قسوة النقد أو الهمز و اللمز أو تجريح الألسنة مادام على حق .(62 – موقع افنان) الانترنيت.

الفصل الخامس

الاتجاهات النفسية الدعوية

تمهيـد :

مفهوم الاتجاهات وتعريفها.خصائص الاتجاهات.مكونات الاتجاه.تعقيد الاتجاه.تغيير الاتجاهات في العمل الدعوي.وظائف الاتجاهات في العمل الدهوي.مفهوم طبيعة الاتجاهات لدى المدعو.تأثير الاتجاهات في السلوك الخارجي للمدعو.المؤثرات في نمو الاتجاهات الدعوية .

الفصل الخامس

الاتجاهات النفسية في علم النفس الدعوي

تمهيد:

تعتبر الاتجاهات إحدى المحددات النفسية للسلوك الإنساني ، وتمثل نظاماً متكاملاً متطوراً من المعتقدات والمشاعر والميول السلوكية التي تنمو في الفرد باستمرار نموه وتطوره ، ويختلف باختلاف المواقع والظروف التي يوجد بها (51 :137)

فعندما نسأل فرداً ما ، عما يشعر به تجاه معتقده اوأسرته ، أو مدرسته أو عمله ، وعما إذا كان يحبها أو يكرهها ، فهذا السؤال يطلب جواب عن الاتجاه النفسي للفرد . وتؤثر الاتجاهات السائدة تأثيراً واضحاً على عملية التعلم أو العمل فعندما يكون الاتجاه إيجابي تجاه العمل أو الدراسة يزداد هذا الدافع ليسهل العمل أو التعلم بشكل واضح ملموس .فالاتجاه هنا يعمل كدافع يوجه السلوك ويدفع الفرد إلى العمل . والاتجاهات Attitudes هي :

1- استجابة تقويمية متعلمة إزاء الموضوعات أو الأحداث أو غير ذلك من المثيرات . (325: 51)

2-هو نزعة الفرد أو استعداده المسبق إلى تقويم موضوع أو رمز لهذا الموضوع بطريقة معينة.

ومن التعريفات السابقة نشعر أن أهمية الاتجاهات النفسية تتشكل نتيجة لتفاعل الفرد وخبراته وتجاربه الحياتية مع البيئة ، والتي يرضي فيها دوافعه المختلفة مما يعود عليه بشعور الرضا والسرور أو تحبط لديه بعض الدوافع وتثير بعض الدوافع المنفرة أو المؤذية أو أنها تشكل الرأي الإرادي للفرد في قضاياه ومفاهيمه .وتعمل الاتجاهات كدوافع مكتسبة تعبر عن آراء الفرد وتشكل سلوكه وردود أفعالها الإيجابية أو السلبية . وهذا ما

يدفع علماء النفس إلى استقراء الاتجاهات النفسية للفرد أو الجماعات عن طريق معرفة الرأي العام .

*** خصائص الاتجاه .**

يتميز الاتجاه بعدد من الخصائص منها :

1- الاتجاه متعلم ، وذلك لانه يكتسب نتيجة للخبرة والتفاعل مع البيئة سواء كانت بيئة طبيعية أو اجتماعية ،وكثيراً ما يكتسب الفرد اتجاهاته الإيجابية والسلبية نحو المواقف أو الأفراد أو الموضوعات عن طريق ما يكتسبه عن طريق التقليد والممارسة والتنشئة الاجتماعية وأنواع التعلم المختلفة التي تؤثر في سلوك الفرد دينيا او اجتماعياً .

2- يعمل الاتجاه كدافع ، فالاتجاهات تعمل كدوافع تدفع الفرد نحو موضوعات ومواقف يتم التعبير عنها قولاً أو عملاً . لأن الاتجاه يعمل كموجه نحو السلوك ليحقق أهدافاً معينة .

مثال :المدعو الذي لديه اتجاه ديني ، يعمل الاتجاه كدافع يدفع المدعو إلى التواجد في الاماكن المقدسة .

3- الاتجاه جزء من الموقف ، قد يتضمن الاتجاه جزءاً من الموقف أو المواقف ، فقد يكون لديه تجاه نحو فرد معين أو مجموعة أو بلد ،وقد يكون الاتجاه سلبي كالاتجاه نحو إسرائيل.

4- للاتجاه خصائص معرفية وعاطفية ، من مكونات الاتجاه المكون المعرفي والادراكي . فالمدعو يجب أن يدرك ويعرف موضوع الاتجاه قبل أن يستجيب له ، كأن يكون للمدعو حد أدنى من المعرفة حول موضوع الدين والاتجاه يتضمن خصائص انفعالية تتمثل في الاستجابات الانفعالية المصاحبة للاتجاه والتي تبدو في حركات الفرد المدعو وقوة تعبيراته.

5- يتصف الاتجاه بالثبات النسبي ، بما أن الاتجاه متعلم ، فأن ما يتعلمه الفرد يدوم لفترة ولا ينسى سريعاً .ولهذا تستمر اتجاهاتنا معنا وهي لا تتغير حتى يتغير المكون المعرفي للاتجاه واكتساب حقائق ومعلومات جديدة حول موضوع الاتجاه الديني لدى المدعو مما يؤدي إلى تغيير اتجاهه فيتعلم اتجاهاً جديداً ويترك اتجاهاً سبق وأن مان يؤمن به.

* كيف يتكون الاتجاه .

يتكون الاتجاه من:

1- الخبرات الطويلة والتفاعل مع البيئة .

يلاحظ أن الاتجاهات تنتمي إلى الدوافع المكتسبة من البيئة المحيطة بالإنسان حيث يكتسب سلوكه نتيجة للخبرات السابقة كأنواع التعلم والتنشئة الاجتماعية التي لها دور كبير في تكوين الاتجاهات ، ففي حالة تفاعله مع خبرات سارة فأن ذلك يؤدي إلى تكوين اتجاهات إيجابية ، أما إذا كانت الخبرات الناتجة من المواقف غير سارة كان الاتجاه سلبياً فالأفراد يكتسبون المعلومات والأفكار ويتقبلون الآراء والأنماط المختلفة من السلوك خلال تفاعلهم مع الآخرين الذين يمثلون نوعاً خاصاً من العلاقات وأن استمرار هذه العملية يؤدي إلى تكوين اتجاهات نحو الأفراد تتسم بالإيجابية أو السلبية للمواقف تبعا للمواقف التي تكونت عندهم .

2- إشباع الحاجات النفسية : إن الحاجة إلى الأمن النفسي والتقدير أو إثبات الذات وتوكيدها تثير في االمدعو مشاعر الرضى والقبول . وهذا من شأنه أن ينمي اتجاهات إيجابية نحو الأفراد الذين يشبعون هذه الحاجات (الدعاة) ، في حين ينمي المدعو اتجاهات سلبية نحو الدعاة الذين يحبطون بعض الحاجات النفسية لديه .

3- الإيحاء : ومعنى ذلك تقبل الأفكار والآراء من الآخرين دون مناقشة أو نقد ويختلف (الدعاة في القابلية على الإقناع والتأثير عن طريق الإيحاء ويظهر هذا واضحا لدى االمدعوين الذين تقل ثقتهم في أنفسهم إذ يجدون في التجارب مع غيرهم والاستجابة لهم إشباعا أكبر لحاجاتهم ، وإن اتجاهاتهم تتغير بسهولة أكثر. وللأسرة دور كبير في تكوين

الاتجاهات عن طريق الإيحاء، فالفرد كثيرا ما يكون آراء وأفكار ومعتقدات تشكل اتجاهاته مستقبلا نحو عادات وتقاليد المجتمع، ومنها ما يشكل فكرته عن الديانات .

* مكونات الاتجاه .

تلعب الاتجاهات النفسية دورا هاما في سلوك االداعي داخل العمل فهي تساعده على التكييف مع ظروف العمل الواقعية ، كما تساعد على تحقيق التكييف والتفاعل الاجتماعي بينه وبين الزملاء ، وذلك عن طرق التعرف على معتقدات الزملاء في القسم الذي يعمل به و الجماعة التي يعمل معها ، ثم قبول هذه المعتقدات والعمل على مناقشتها . فالفرد الذي يتوافق مع عمله الذي يتفق مع رغباته واتجاهاته نحو العدالة والمعتقدات الدينية يكون أداءه في العمل سريعاً وكفؤاً وأقل لو كان العمل لا يتفق مع ميوله ورغباته وحاجاته واتجاهاته . مع الحفاظ على روح الزمالة في العمل مما يؤدي إلى الرضا عن العمل .

فالاتجاهات هي مكونات مختلفة تتحد في ما بينها لتكون الاستجابة النهائية الشاملة التي قد يتخذها إزاء مثير معين . وقد يكون هذا المثير فرداً أو موقفاً أو موضوعاً دينيا معينا يؤدي اتخاذ موقف إيجابي أو سلبي .

مكونات الاتجاه هي :

1- المكون المعرفي .

وهو كل ما يشير إلى المعتقدات والأفكار التي يعتنقها حول الأماكن الدينية او التاريخية او الاجتماعية ، ويرتكز عليها اتجاه االمدعو ويدافع عنها ويتطلب هذا المكون حد أدنى من الإدراك والمعرفة لموضوع الاتجاه ، وتتوقف الاتجاهات من حيث قوتها أو ضعفها على المكون المعرفي فكلما كانت المعلومات والأفكار واضحة وثابتة كان الاتجاه ثابتا وقويا والعكس صحيح .

2- المكون الانفعالي العاطفي .

ويعتبر المكون الوجداني هو الشحنة العاطفية الانفعالية التي تصاحب الاستجابة أو رد الفعل سلبًا أو إيجابًا (61 : 84)

فالانفعال يتضمن حالة السرور والفرح والشعور بالمتعة أثناء العمل وهو جانب إيجابي ، أو قد يكون حالة من الحزن و الانزعاج ، وهو جانب سلبي ويتمثل في الجانب الشعوري أو الاستجابة الانفعالية التي قد يتخذها المدعو إزاء مثير معين وهذه الاستجابة تحمل شحنة انفعالية سلبية أو إيجابية يعبر عنها المدعو حيال موضوع معين . ويمكن ملاحظة الانفعال على مدعو من خلال حركاته وهذه الصيغة الانفعالية هي التي تعطي للاتجاه صفة الدافعية المثيرة .

3- المكون النزوعي .

وهي أساليب الفرد السلوكية إزاء المثير (المعتقد الديني) سواء كانت إيجابية أو سلبية ، وبعبارة أخري يتضمن نزعات الفرد السلوكية تجاه المثير أي (الأماكن والدينية) .

* تعقيد الاتجاهات .

توصف الاتجاهات بالبسيطة أو المركبة وذلك وفقا لدرجة تعقدها فهناك:

1- الاتجاهات البسيطة : وهي مجموعة الآراء التي يعبر عنها االمدعو الى الدين (بنعم أو لا) (جيد أو رديء) .

2- الاتجاهات المركبة المعقدة : وهي استجابات تتضمن عدة استجابات

مثال : المدعو الذي يستجيب للمناقشة دينية وينجذب لها يعتقد أنها جيدة ، لذا تجده يحترم كل ما يقوم به الداعي من شرح لفكرة معينه .

ويمثل هذا اتجاه بسيط إزاء العمل مؤداه أنه عمل جيد . أما المدعو الذي يستجيب له المكتب التقافي للدعوة بقوله إن عمله جيد ولكن وسائل النقل غير كافية في هذه الحالة

يبدي االمدعو اتجاها أكثر تعقيدا إزاء العمل الدعوي يتضمن خليط من المشاعر والمعتقدات والأنشطة والأفعال

* تغيير الاتجاهات في العمل الدعوي .

يؤكد الباحثون في علم النفس على إمكانية تغيير أو تعليم الاتجاهات للعاملين في الدعوة عن طريق التحكم بالعوامل التي تساهم في تشكيلها ، وإن إمكانية تعديل السلوك يسهم في تحقيق أهداف العمل الدعوي من جهة والأهداف الذاتية للمدعو ، هذا فضلا عن التدريب للعاملين يوجه في معظمه لتشكيل اتجاهات إيجابية لديهم . ومن الاتجاهات الإيجابية التي يفترض أن تكون جزء من برامج التدريب والتي تؤكد على مفهوم العمل الدعوي باعتباره خدمة مهمة لإظهار الوجه الايماني ، والتي تحترم المعتقد .

ويحاول العاملون في القطاع الدعوة تعزيز الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين في نشر الدعوة عن طريق المكافأة المادية أو المعنوية كتوفير برامج تدريبية مناسبة ، وتوفر المعلومات اللازمة والتي تهم العاملين ، وتعزيز اتجاه الثقة بالمؤسسة الدعوية ودفعهم إلى الإخلاص في العمل وجعلهم دعاة علاقات عامة وإعلام .

* شروط تغيير الاتجاه وعلاقته بالعمل الدعوي .

وتتوقف عملية تغيير الاتجاهات على :

1- مدى توافر المعلومات حول موضوع الدعوة مما يؤدي إلى تغيير الاتجاهات عن الموضوع ، لكن إذا كانت المعلومات عن الموضوع ، قليلة أدت إلى مقاومة التغيير فكلما ضعفت الاتجاهات كلما سهل تغييرها .

2- ورود معلومات جديدة : يغير المدعوين اتجاهاتهم عندما تتوفر معلومات جديدة حول موضوع ما . فمعرفة المدعوين بأن الادارة الدعوية بصدد المساهمة في جزء من نفقات السفر الى الحج، هذه المعلومات توفر أساس لتغيير اتجاهات هؤلاء المدعوين حول مدى اهتمام الادارة الدعوية بمشاكلهم

3- التأكيد من صدق التغيير : أي يتأكد المدعوين حصول تغيير فعلي في أن الادارة الدعوية رصدت فعلا المبالغ اللازمة لذلك عندها تصبح إمكانية تغيير الاتجاهات إيجابية لدى المدعوين .

*** وظائف الاتجاهات في العمل الدعوي .**

تساعد الاتجاهات على نمو الشخصية وتطورها ، مما يجعلها تؤثر على حسن الأداء وزيادته ومنها .

1- الاتجاهات تساعد على تكيف المدعوين ، فهي تعمل كمقوم معنوي يستوعب المتغيرات المختلفة في العمل الدعوي .

2- تشكيل مصدر إقناع يحتفظ بها المدعو للدفاع عن النفس .

3- تقيم إطاراً مرجعياً للمدعو تساعد في عمليات (الإدراك) .

4- يمكن اعتمادها في تفسير سلوك المدعو والتنبؤ به .

5- تنمية الاتجاهات تساعد على إحداث تغييرات إيجابية نحو العمل الدعوي .

*** مفهوم طبيعة اتجاهات المدعو .**

يقول (كرتش وكرتشفلد) إن الاتجاهات هي تنظيم مستمر لعمليات الدافع والانفعالات والإدراك والمعرفة . وحتى يمكن فهم طبيعة اتجاهات المدعو لابد من البحث في مجال المدعوالديناميكي النفسي الذي يشمل :

1- أن كل فرد مدفوع باستمرار نحو حالات معينة من المنبهات أو مدفوع عنها .

2- إدراك الفرد للمنبهات حسب علاقتها بتحقيق الهدف الذي يلوح داخل الفرد .

3- مواجهة الإشباع والإحباط الذي تثيره انفعالات من شأنها مساعدته في تحديد المنبهات وهذه تؤدي به إلى مجموعة ثابتة من الاتجاهات نوعاً ما .

ومن الملاحظ أن عدداً من اتجاهات المدعو تكون نشطة في وقت معين ، ويتوقف سلوكه على القوة المختلفة الموجودة والتي تؤثر عليه . وقد يكون بعض هذه القوى عقبات مادية تحول دون تحقيق الهدف ، وقد تكون قوة جديدة يدركها لأول مرة أو مدركات ذات قوة عن الأشياء الموجودة (لقد تم استعمال مصطلح القوة من قبل العالم (ليفين) ليحدد بها القيمة الموجبة أو السالبة للمؤثرات التي تؤثر في حياة الإنسان .

* تأثير الاتجاهات على السلوك الخارجي .

تؤثر الاتجاهات تأثيرا كبيرا على السلوك الخارجي الصريح للمدعو وهي تؤثر على جميع العمليات العقلية من إدراك وتعلم ....الخ ويتحدد ذلك في نقطتين أساسيتين هما .

1- التغيير في السلوك نتيجة الاتجاهات والموقف .

إذ يتوقف سلوك المدعو وتعديلاته نتيجة التغيرات التي تحدث في الموقف فسلوك المدعو ليس نتيجة مباشرة للمنبهات التي حوله .

مثال : لو حصرنا عدد من المدعوين في موقف ما فعلى الأغلب سيكون لهم سلوكيات متعددة ، خاصة عندما تتعدد المنبهات في المواقف وعندما تتعدد الاستجابات المحتملة فسلوك المدعو إلى حد كبير يتوقف على خصائص الموقف ولكن اتجاهاته تختلف من مدعو إلى أخر . فنجد أن السلوك يتحدد بالتأثير المشترك لاتجاهات المدعوين وبإدراكهم للقوى المختلفة التي تعمل في مجالهم النفسي وهذا ما يتوجب على الإدارة الدعوية أن تبحث في خبرات المدعوين السابقة والموقف الراهن والأهمية النسبية لاتجاهاته .

2- التغيير في السلوك نتيجة الاتجاهات .

قلما يكون سلوك المدعو نتيجة اتجاه واحد ، وإنما من عدة اتجاهات في الموقف الواحد .

مثال : مسألة اختيار مكان ندوة دينية . وتشير الأبحاث التي تجرى على الاختيار إن هناك عدة عوامل تؤثر في نتيجة الاختيار اتجاه المدعو لتقبل الدعوة للدين ، اتجاه المدعو نحو

المكان أو المجموعة التي تحضر أو الاتجاه المادي ...الخ . وهنا يجب تخمين النتيجة على أساس علمي منطقي .

* العوامل المؤثرة في نمو الاتجاهات الدعوية .

هناك عدة عوامل على درجة كبيرة من الأهمية تؤثر في تكوين الاتجاهات وتدعم نموها منها:

* تأثير التعلم : ذلك لأن التعلم يزود المدعو بمعلومات تساعد على نمو الاتجاهات ، فكلما طالت فترة التعلم (ابتدائي ،ثانوي ...الخ)بدأت اتجاهات المدعو بالتحرر من نمط التقليد والتوارث في العادات .

* تأثير الأسرة : والأسرة عامل أساسي في تكوين الاتجاهات لدى االمدعوين ونموها إذ أن لاتجاهات الأسرة الوالدين خاصة وما يقدمانه من تعزيز لبعض الأساليب السلوكية تأثيراً عميقاً على تكوين اتجاهاتهم ونموها .وكلما يتقدم المدعو بالعمر يتناقص هذا التأثير
* تأثير الأصدقاء : ويعد تأثيرهم عامل مهم يساعد في تكوين الاتجاهات ونموها في وقت مبكر .

* تأثير العمر : تشير بعض الآراء إلى أن الفترة الحاسمة لتكوين الاتجاهات تقع ما بين (12 –30) حيث تتبلور وتستقر بعد ذلك .

* دور وسائل الأعلام والدعاية : للإعلام تأثير كبير في تغيير اتجاهات المدعوين نحو موضوع ما (كأن يغير اتجاهه من زيارة المتاحف إلى الاماكن الدينية .

* الجاذبية الشخصية :والمقصود بها العوامل المتبادلة من زاوية الميل أو عدم الميل ،أو النفور بين الداعي والمدعو والتي تؤدي إلى تغيير الاتجاهات ، وهي عوامل ومؤثرات تمنح الداعي القابلية على تكوين أو تدعيم أو تغيير الاتجاهات لدى الآخرين .

الفصل السادس

السلوك الانفعالي

تمهيد .مفهوم الانفعال . العلاقة بين الانفعال والسلوك . جوانب الانفعال . العوامل المؤثرة في الحالة الانفعالية . نماذج من الانفعالات والسيطرة عليها (الغضب ونظرة السنة النبيوية الشريفة الى الغضب . الخوف السرور) أهمية دراسة السلوك الانفعالي في مجال الدعوة . انواع الانفعالات

الفصل السادس

السلوك الانفعالي

تمهيد:

ركزت الدراسات الحديثة في موضوع الانفعالات على التفاعل المتبادل للتأثيرات المعرفية العقلية والتأثيرات الفسيولوجية الجسمية للفرد كما إنها أكدت على أهمية تأثير العمليات العقلية على الانفعالات التي يشعر بها الفرد .

***مفهوم الانفعال :**

- الانفعال (هو حالة من الاضطراب المصحوب بزيادة في النشاط التي تعتري الكائن في لحظة ما ، ولهذه الحالة مصاحبات شعورية وسلوكية وفسيولوجية في لحظة ما) (190: 42)

- الانفعال هو حالة وجدانية عنيفة تصحبها اضطرا بات فسيولوجية حشوية وتعبيرات حركية مختلفة كانفعال الخوف والحزن والخجل .

*** العلاقة بين الانفعال والسلوك .**

من الملاحظ أن هناك علاقة شديدة التعقيد بين الاستثاره الانفعالية والعمليات السلوكية الأخرى بحيث يصعب وصفها والإحاطة بها ومن ذلك :

- التأثيرات المباشرة .... الاستثارة الانفعالية تؤدي إلى نتائج متضاربة في السلوك أحياناً وقد تؤدي إلى الخوف الشديد وإلى اضطراب وانهيار كامل في كفاءة السلوك . فالزيادة في الإثارة الانفعالية تؤدي إلى تشتيت التركيز الذهني للفرد وينعكس ذلك في أدائه .ويتحكم العاملين في الدعوة في إنفعالاتهم بفضل ما أكتسبوه من خبرة .

- إذا انخفضت الاستثارات الانفعالية عن الحد الأمثل أدى ذلك إلى عدم شحذ الطاقة مما يؤدي إلى نقص في كفاءة السلوك .

- الآثار البعيدة المدى للانفعال : تؤثر الانفعالات الشديدة تأثيراً بالغا على شخصية الفرد وبناءه الجسمي ، وقد يؤدي ذلك إلى تغيرات دائمة في وظائف الجسم وربما تكون تغيرات مرضية مثل الربو ، أو الضغط .... الخ مما يؤثر في شخصية موظف الدعوة الذي يحتاج كثيراً إلى ضبط انفعالاته .

*** جــوانـب الانفـعـال :**

- جانب شعوري : يخبره الشخص المنفعل وحده ، يمكن دراسة هذا الشعور بالتأمل الباطل ويختلف من انفعال إلى أخر تبعا لنوع الانفعال .

- خارجي : يشمل مختلف التغيرات والحركات والأوضاع والإيماءات التي تصدر عن الشخص المنفعل ، وهو يوضح نوع الانفعالات عند الأخرين .

- جانب فيسولوجي : وتشمل خفقان القلب ، ضغط الدم ، اضطراب التنفس .

**** العوامل المؤثرة في الحالة الانفعالية .***

يلاحظ أن الانفعالات قد تكون مصحوبة ببعض العوامل التي تزيد من حدتها وتؤثر فيها ومن ذلك :

1- الطابع الوجداني : الانفعال الذي يثيره منبه مخيف نوعا ما ،هو انفعال غير سار، يدفعنا إلى النفور أما إذا كان الانفعال سار فجاذبية السرور تدفعنا نحو تحقيقه.
2- الشد : ويظهر في إي جانب من جوانب الانفعالات الثلاث (الشعور أو الوعي ، والسلوك والتغيرات الفيزيولوجية) .

3- الديمومة : تختلف الاستجابات الانفعالية في درجة استمراريتها فهناك انفعال عابر وهناك ما يبقي مدة طويلة ومثل هذا الانفعال الطويل الأمد قد يؤدي إلى نتائج غير مرضية .

1- التركيب : من خصائص الانفعال وأكثرها أثاره للاهتمام هو إننا نادراً ما نتعامل مع انفعال واحد .

* نماذج من الانفعالات والسيطرة عليها .

1- الغضب : هو استعداد فطري لدى الإنسان يدفعه لمقاومة ما يقيد حركاته ويعوق سلوكه ويحبط دوافعه الفطرية والسلوك الفطري المصاحب لهذا الانفعال هو تحطيم العائق وإزالته وللغضب مظهران أحدهما:

- إيجابي ، يتمثل في الضرب ، والسب ، والتدمير .... الخ

- سلبي ويتمثل في الامتناع عن تناول الأكل أو الكلام وهو أكثر ضرر بالصحة النفسية وقد يكتسب الغضب خلال التنشئة الاجتماعية ، أو قد يتعلمه ، فالإنسان المتعلم قد يلجأ إلى طرق محوره غير مباشرة للتعبير عن غضبه فبدل سلوك الضرب والسب يستخدم سلوك السخرية أو التحقير ... الخ وعند الغضب يتعطل نشاط هادف يقوم به الفرد ويتوقف شعوره ، ويعجز إدراكه. وتتوقف درجة الذكاء على طبيعة المنبه المعطل للسلوك فالغضب الذي تشعر به عندما تصدم سيارة بسيارتك يمكن أن يتبدد بسرعة ويتحول إلى شيء من الخوف إذا ما وجدت السيارة التي اصطدمت بها سيارة شرطة ، أو سيارة ملاكم أو مصارع . أن رد الفعل للغضب قد يتدرج من التأثير البسيط إلى السخط ،أو الغيض . وتنشأ ردود الفعل بواسطة المثيرات التي تثير الاستياء أو الإحباط وفي حالات انفعالية أخرى نجد أن ردود الفعل هذه قد تستخدم لاستثارة استجابة أخرى كصورة عداء أو عدوان أو نكوص .

والغضب يساعد على الدفاع عن الذات ضد ما يهددها بالاذى والضرر والهلاك كما يساعد على التغلب على العقبات التي تحول دون الوصول الى الاهداف الهامة في الحياة والحب يساعد على جذب كل من الذكر والانثى احدهما نحو الآخر من اجل التناسل وبقاء النوع فالانفعالات اذن تكون مفيدة للانسان اذا كانت معتدلة واذا اثيرت في المواقف الملائمة التي تقتضي اثارتها .

اما السنة النبوية الشريفة فكذلك ورد فيها الكثير والكثير من الاحاديث التي توصي المسلمين بالتحكم في انفعالاتهمفعن ابي هريرة رضي الله عنه قال ان رجلا قال للنبي اوصني .قال : لا تغضب.فردد مرارا قال : لا تغضب .

وعن عبد الله بن عمرو انه سال رسول الله ماذا ينقذني من غصب الله؟ قال : لا تغضب ونستطيع ان نفهم من الحديثين القيمة العظيمة لمجاهدة النفس في التحكم في الغضب ومن يستطع ان ينجح في هذا الجهاد يستطيع كذلك ان يملك نفسه في مواجهة شهوات نفسه واهوائها ومغريات الدنيا وملذاتها ولنتامل معا كيف كان النبي يعلم اصحابه السيطرة على غضبهم والتحكم في انفعالاتهم باتباع بعض الاساليب العملية المفيدة التي تمكنهم من ذلك مما يدل على ما كان يتمتع به الرسول الكريم من حكمة عظيمة ومعرفة دقيقة بطبيعة الانسان فقد كان ينصح اصحابه بالجلوس اذا غضبوا وهم قائمون فان لم يذهب الغضب فليضطجعوا فعن ابي ذر رضي الله عنه ان النبي قال : اذا غضب احدكم وهو قائم فليجلس فان ذهب عنه الغضب والا فليضطجع يقول علماء النفس ان ان الجلوس او الاضطجاع في حالة الغضب يؤديان الى استرخاء البدن مما يساعد على التخفيف من حدة انفعال الغضب تدريجيا ثم التخلص منه نهائيا والوضوء كذلك من من الاساليب التي نصح بها الرسول من اجل السيطرة على الغضب فعن عروة بن محمد بن السعدي ان الرسول قال : ان الغضب من الشيطان وان الشيطان خلق من النار وانما تطفا النار بالماء فاذا غضب احدكم فليتوضأ ويشير هذا الحديث الى حقيقة طبية معروفة . فالماء البارد يهدئ من فورة الدم الناشئة عن الانفعال لذلك كان الاستحمام في الماضي

يستخدم في العلاج النفسي ومما يساعد على التخلص من الانفعال ايضا تغيير حالة الانسان النفسية وتوجيه الانتباه الى امور اخرى فينصرف عن التفكير في فيما اثار غضبه . او القيام بمجهود بدني عنيف من امثلة ذلك من السنة النبوية الشريفة ما حدث من توتر بين اصحابه لما بلغهم قول عبد الله بن ابي سلول اثناء الرجوع من غزوة بني المصطلق اذ قال كلئن رجعنا الى المدينة ليخرجن الاعز منها الاذل...

فلما بلغ ذلك اصحاب رسول الله غضبوا غضبا شديدا فامر رسول الله بالرحيل مبكرا في وقت لم يكن يعتاد فيه الرحيل واستمر في السير يومين متتاليين حتى حل بهم التعب وانشغلوا بذلك عما كان من امر عبد الله بن ابي بهذه الوسائل وغيرها مما لا يتسع له المجال للحديث عنها كلها عالج النبي الغضب علاجا نفسيا فعالا واظهر بذلك معرفة دقيقة بسلوك الانسان وحكمة عالية باستخدام اساليب علمية فعالة ثبتت فاعليتها في معالجة الانفعالات الدراسات النفسية الحديثة كما قدم لاصحابه نموذجا مثاليا واقعيا يقتدى به للتحكم في انفعالاتهم وكان له الاثر الكبير على شخصيلاتهم نظرا لما يخلفه التحكم في الغضب من قوة ارادة على التحكم في اهواء النفس وشهواتها ويمكن الانسان في النهاية من ان يكون مالك نفسه وسيدها وليس عبدا لها ولانفعالاتها اعاذنا الله واياكم شر الغضب.

2- الخوف :

وهو عبارة عن استعداد عام موروث للابتعاد عن الأشياء والمواقف التي تسبب ألم للجسم أو التي يتوقع منها الألم والأذى فالألم الجسمي أول مثير للخوف عند الإنسان وهو مثير فطرى لبعض المثيرات المنتجة للخوف فانفعال الخوف مثلا يساعد على الابتعاد عن مواقف الخطر . كما يساعد ايضا على توقع الخطر قبل وقوعه بحيث يمكن من اتخاذ وسائل الوقاية الضرورية ¸ اما اذا كانت على درجة شديدة من الشدة واذا اثيرت في مواقف غير ملائمة فانها تصبح حينئذ مضرة ومن امثلة ذلك ان الخوف الخفيف المعتدل من الامتحانات يدفع الطالب الى استذكار

دروسه جيدا استعدادا للامتحان ويدفعه الى آداء الامتحان آداء جيدا اما اذا كان خوفه شديدا فانه سيعوقه عن تركيز تفكيره جيدا في استذكار دروسه وفضلا عن ذلك فان الانفعال الشديد تصاحبه تغيرات بدنية كثيرة قد يؤدي تكرار حدوثها الى ظهور بعض الامراض البدنية المتعددة كارتفاع معدل السكر في الدم وارتفاع الضغط والاضطرابات الهضمية و...

و قد تكون الاستجابة هي إحدى استجابات الشك أو التردد أو الفزع ، وحتى الاشمئزاز الشديد وتثار هذه الاستجابة بحدوث بعض الأشياء والتي قد توصف بمخيفة، أو مرعبة ، أو مروعة ولكن قد يكتسب الخوف عن طريق التعلم فقد يصيب الخوف من السيارة طفل رأى حادثة دهس أو الخوف من الكلاب لان سبق وأن عضه كلب . ويصاحب انفعال الخوف استثارة سلوك الهرب أو الهجوم أو الذعر والهروب .

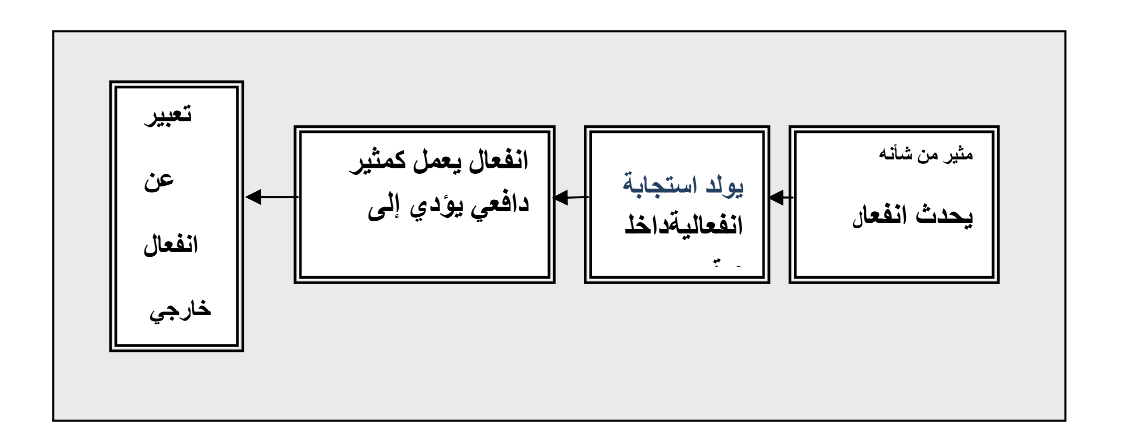
وقد حرص القران الكريم على توجيه الناس الى السيطرة على انفعالاتهم والتحكم فيها فوجههم الى عدم الخوف من امور لا مبرر لها كالموت او الفقر .

3– السرور:

وهو انفعال يتولد من ردود الفعل البسيط إلى خبرات الحب الغامرة الشديدة. وبصورة عامة يمكن أن نوظف ردود الأفعال في إيجاد استجابات السرور لدى المدعوين لأنها تعمم عن طريق وجود مثيرات مفضلة لديهم و إلى اقتراب المدعو من هدفه ، ويأخذ التعبير عن السرور صوراً متنوعة كالابتسام والضحك أو المعانقة والتقبيل. واغلب الانفعالات يمكن السيطرة عليها عن طريق التعلم أو الاكتساب من ثقافة وعادات المجتمع إذ يلجأ الإنسان إلى طرق محورة للانفعال فبدلاً من الاعتداء أو الصراخ بصوت عالي يلجأ إلى عبارات السخرية ونظرات الاحتقار.

***أهمية دراسة السلوك الانفعالي في مجال الدعوة .**

إن ردود الفعل الداخلية يخبرها الشخص ذاته وقد يثير الداعي استجابة إضافية لدى المدعو وعندما يحدث ذلك يكون الانفعال قد قام بدور الدافع ويصبح التسلسل الكامل لرد الفعل كما يلي:



شكل رقم (21)

يقول (در يفر) أن الانفعال ينتج عن إحباط الدوافع وإعاقة السلوك الغريزي فالخوف لا يظهر إذا استطاع الفرد الهروب من الخطر المحيط به . إننا ننفعل حين تعاق دوافعنا أي يتعطل السلوك الصادر عنها من بلوغ الهدف . إما إذا انساب سهلاً إلى هدفه لم يشعر الفرد بالانفعال إلا قليلاً .

مثال : الداعي الذي يزعجه المدعو خلال العمل إمام الاخرين يشعر بالغضب الشديد وجسمه يغلى من الغضب ، ولكنه قد يبدى ابتسامة باهتة على وجهه ولا يعبر سلوكياً عن هذا الانفعال بل سوف لا يقبل على العمل باندفاع .

❋ أنواع الانفعالات :

تنقسم الانفعالات إلى :

1- انفعالات موقفيه : يستثيرها التنبيه المباشر من خلال التأثير الحسي

- انفعالات اجتماعية : وهي تتركز استجابتها على شخص أو أشخاص بعينهم أو على الموقف بعينه .

الفصل السابع

الفروق الفردية

تمهيد . تعريف الفروق الفردية . أهمية الفروق الفردية اثر العوا مل البيئية في الفروق الفردية . انواع الفروق . مظاهر الفروق الفردية . العوامل المؤثرة في مدى الفروق الفردية . اقسام الفروق الفردية . (الفروق الانفعالية ، الجسدية ، الاقتصادية) المؤثرات في الفروق الفردية (الذكاء ، القدرات ، الميول). الفروق الفردية في القران والستة النبوية الشريفة .

الفصل السابع
الفروق الفردية

تمهيد

إن وجود الفروق والاختلافات بين الناس أمر فطري ، فيه تأكيد لقدرة الخالق عز وجل ، وبديع صنعه، ودقيق علمه. فهي إثبات بد يهي لحاجة بعض الناس إلى بعض، وعدم إمكان العزلة والاستغناء عن الآخرين ، ثم هي بعد ذلك مؤشرعلى قدرات البشر المتفاوتة على العمل والإنتاج ، و ان وجود الانحرافات السلوكية ، والاضطرابات النفسية ، والمواهب الفنية ، والتخصص في العمل بين الناس ، أي أن هناك فروقا فردية بينهم مما دفع علماء النفس إلى البحث الكمي والكيفي للفروق بين الأفراد والجماعات وفي الخصائص الجسمية والعقلية والانفعالية وجوانب الشخصية المختلفة ، ومعرفة ماهية هذه الفروق وماهية طبيعتها وما هي العوامل التي تقف ورائها وكذلك معرفة اثر النمو والتدريب فيها والكشف عن هذه الفروق وتحليلها ومعرفة أسبابها وطبيعة الفروق الفردية واكتشاف أهم السمات الفردية ثم ظهرت دراسات عديدة تناولت دراسة الفروق بين الجنسين ، والجماعات الثقافية المختلفة ، ومدى وضوح هذه الفروق ومحدداتها كالوراثة والبيئة ، والطرق المستخدمة في دراسة هذه الفروق كالملاحظة والتأمل الباطني .

وبالتالي فان دراسة الأفراد وما بينهم من فوارق في الذكاء والاستعدادات الشخصية والقدرات العلمية يعني أن هؤلاء الأفراد ليسوا متساوين في الإدراك أو التفكير أو التعلم فلو عرضنا منظرا على مجموعة منهم لكان لكل منهم رأيه الخاص الناتج من خبرات سابقة لديه بالمنظر فتجعل إدراكه اكثر إثراء في الوصف ، أوقد يعميه الكبت عن رؤية أشياء يراها الآخرون .. الخ ويمكننا استخلاص الفروق الفردية من القياس السيكولوجي الذي دل على :

1. إن اختلاف الأفراد في الدرجة (لا في النوع) ولهذا يمكن قياس قدرتهم وسماتهم كميا .
2. إن هناك فروقا في قدرات وسمات الفرد نفسه في القوة والضعف ، كما أن هناك فروقا بين الأفراد .
3. أن فروق الأفراد ترجع لعاملي الوراثة أولا والبيئة ثانيا .
4. تتوزع القدرات والسمات بين الناس بشكل طبيعي ، حيث أن أكثرية الناس (بشكل عام) على درجة متوسطة من القدرة وقله منهم له قدرة فائقة مميزة عن الوسط وقلة ضعيفة منهم التي هي قدراتها اقل من المتوسط ، (وهؤلاء لهم دراسات خاصة بهم) .

تعريف الفروق الفردية

أن الفروق الفردية هي فروق كمية اكثر منها فروق وصفية . فالناس يختلفون في صفاتهم البدنية كما يختلفون في صفاتهم العقلية والشخصية وعندما تحدد مستويات الأفراد في صفة ما فأننا نكون قد حددنا الفروق الفردية بينهم أم عندما نحسب عدد الأفراد المتفوقين في صفة ما وعدد المتوسطين وعدد الضعاف فيها فأننا نكون قد اكتشفنا أهم خاصية من خواص الفروق الفردية أذن يمكن أن نعرف الفروق الفردية بأنها:-

1- الفروق الفردية بأنها : الانحرافات الفردية عن متوسط المجموعة، في صفة أو أخرى جسمية ، أو عقلية ، أو نفسية ، وقد يكون مدى هذه الفروق صغيراً أو كبيراً.

2- الفروق الفردية هي اختلاف أفراد أية مجموعة فيما بينهم، في أية سِمَة من السِّمات أو صفة من الصفات .

3- الفروق الفردية هي الصفات التى يتميز بها كل إنسان عن غيره من الأفراد ، سواء أكانت تلك الصفات جسمية ، أم عقلية، أم مزاجية، أم في سلوكه النفسي، أو الاجتماعي.

أهمية الفروق الفردية:

إن الفروق الفردية مهمة في كل مجال من مجالات الحياة في الأسرة وفي المجتمع، ومهمة بشكل خاص في مجال التربية والتعليم، إذ على أساسها تعد الخطط والمناهج التربوية .

ويمكن أن تلخص هذه الأهمية بالنقاط التالية :

1– تساعد الفروق الفردية في تحديد احتياجات واستعدادات الأفراد ، ومن ثم يلزم التركيز عليها ومراعاتها، عند تصميم البرامج الخاصة بتربيتهم وتأهيلهم، وتعليمهم ، من أجل مواجهة احتياجاتهم.

2 - تساعد معرفتها على فهم ما لدىالافراد من قدرات واستعدادات وميول دراسية أو مهنية مما يساعد على توجيههم الوجهة المهنية أو العلمية التى تلائمهم.

3- تساعد على معرفة الفروق الفردية و تفسر الأنماط السلوكية ومسبباتها، والتعرف على السِّمات الشخصية التي يتميز بها كل فرد .

4 - تؤدي معرفتنا بالفروق الفردية إلى التعرف على الأداء أو السلوك المتوقع للفرد في المواقف المختلفة،

4– تساعد دراسة الفروق الفردية على التعامل مع الأفراد كلا وفق سماته المميزة له

اثرالعوامل البيئية في الفروق الفردية :

جميع المؤثرات البيئية والاجتماعية التي يتلقاها الفرد منذ بداية حياته وحتى مماته، والتي تؤثر تاثيراً كبيراً في سماته المختلفة ، ومن هذه المؤثرات : نوع التغذية، والصحة العامة، والجو الانفعالي السائد في المنزل والمجتمع، والمستوى الاقتصادي، ومدى تطور المجتمع، ودرجة التعليم ونوعيته ، والمستوى الثقافي للوالدين ، والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع..

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال النبيُّ : كلُّ مولودٍ يولَدُ على الفِطرةِ، فأبَواهُ يُهوِّدانهِ أو يُنصِّرانِه أو يُمجِّسانِه .

فهذا الحديث يدل على أن للعوامل البيئية الأثر الكبير في تكوين الفروق الفردية لدى الأفراد. كما يوحي هذا الحديث أيضاً بضرورة الاهتمام بالقدرات والاستعدادات الفطرية التي يولد بها الفرد منذ طفولته، حتى يتمكن من تنميتها واستثمارها على النحو الأفضل"

النواحي والجوانب التي يختلف فيها الأفراد:

تعرف الشخصية بأنها: " نظام متكامل من السمات الجسمية والنفسية والتي تميز الفرد عن غيره وتحدد أساليب نشاطه وتفاعله مع البيئة "

أن تفرد الشخصية يجعل من المستحيل دراستها دراسة علمية موضوعية بهدف الكشف عن القوانين التي تنطبق على جميع الأفراد .

أن مشكلة الفروق أو التفرد في الشخصية ليست بأصعب من مشكلة التفرد البيولوجي .

ان الفروق بين الأفراد ترتبط بشكل يجعل من الممكن تحديد أبعاد أو سمات اكثر عمومية ويمكن تصنيفها إلى مجموعتين رئيسيتين .

1. مجموعة الصفات الجسمية تتعلق بالنمو الجسمي العام والصحة العامة .
2. مجموعة الصفات التي تتعلق بالتنظيم النفسي في الشخصية " التنظيم النفسي هو عبارة عن نظام متكامل من السمات النفسية التي تميز الفرد في تفاعله مع مواقف الحياة".ويميز العلماء في التكوين النفسي للشخصية بين نوعين رئيسين هما

أ- التنظيم العقلي : أدراك الفرد للعالم الخارجي وفهم موضوعاته .

ب- التنظيم الانفعالي : دوافع الفرد وميوله واتجاهاته .

أنواع الفروق الفردية

هناك فروق في النوع فالفروق في النوع يوجد بين الصفات المختلفة ، كاختلاف الوزن عن الطول" وهو فرق في نوع الصفة " ولهذا لا يمكن مقارنتها لعدم وجود وحدة قياس مشتركة بين الصفتين فالطول يقاس بالأمتار أو السنتمترات أما الوزن فيقاس بالكيلوجرام أو بالجرام ، كذلك الحال في الصفات النفسية ، فالفرق بين الذكاء والاتزان

الانفعالي هو فرق في نوع الصفة إذ لا يمكن المقارنة بين ذكاء فرد واتزانه الانفعالي لانه لا يوجد وحدة قياس واحدة مشتركة .

فروق في الدرجة أن الفروق بين الأفراد في أي صفة واحدة هي فروق في الدرجة وليست في النوع، أن الفرق بين الطول والقصر هي فروق في الدرجة ذلك لانه توجد درجات متفاوتة في الطول والقصر ويمكن المقارنة بينهما باستخدام مقياس واحد كذلك الحال في سمة عقلية مثل الذكاء ، أن الفرق بين العبقري وضعيف العقل هو فرق في الدرجة وليس فرق في النوع لأنه توجد درجات متفاوتة بينهما ولأنهما يقاسان بمقياس واحد .

مظاهر الفروق الفردية

يميز العلماء بين مظهرين رئيسين للفروق الفردية :

الفروق داخل الفرد : أن الفرد الواحد لا تتساوى فيه جميع القدرات فلو قسنا السمات العقلية المختلفة لدى الفرد لما وجدناها على درجة واحدة فقد يكون مستوى القدرة اللغوية عنده متوسط ، بينما يكون ممتاز في القدرة العددية كما ان هناك تغيرات تطرأ على سمات الفرد المختلفة مع مرور الوقت فلو قسنا قدرات الفرد العقلية في عمر عشر سنوات لوجدناه يختلف في قدراته وهو في سن الخامسة عشر والاختلاف هو اختلاف في الدرجة.

الفروق بين الأفراد : وهي تلك الاختلافات التي نلاحظها بين الأفراد في مختلف السمات الانفعالية والعقلية وهي فروق في الدرجة لا في النوع .

العوامل المؤثرة في مدى الفروق الفردية

يختلف المدى من صفة إلى أخرى ومن نوع لاخر فمثلا مدى الطول يختلف عن مدى الوزن مع أن الطول والوزن صفتان من صفات الجسم البشري كما أن مدى القدرة على التذكر يختلف عن مدى القدرة على الاستدلال والتذكر والاستدلال هما صفتان عقليتان ، وتختلف مدى الصفات الجسمية عن مدى الصفات العقلية.

فكلما زاد تأثير العوامل الوراثية في صفة من الصفات فان مدى الصفة يميل إلى الانخفاض ، أما إذا كانت العوامل البيئية هي اكثر تأثير في الصفة فان مدى الصفة يميل إلى الزيادة .

أن أوسع مدى للفروق الفردية يظهر في السمات الشخصية وان أقلها يظهر في السمات الجسمية ، أما الفروق الفردية في النواحي العقلية فهي تقع بينهما ، ويتأثر مدى الفروق الفردية بالتالي :-

العمر الزمني : تزداد الخبرات مع زيادة العمر ولذا تزداد الفروق الفردية مع زيادة العمر

مستوى التعقيد في السلوك : كلما زاد تعقيد السلوك زادت تبعا لذلك الفروق الفردية .

التدريب : يقصد بالتدريب مجموعة من الخبرات التي ترمي إلى تحسين الأداء ، حيث يتفق معظم الباحثين على أن الفروق الفردية تزيد بالتدريب.

أقسام الفروق الفردية

يمكننا أن نقسم الفروق الفردية عدة أقسام هي

الفروق الانفعالية : الناس متفاوتون في أمزجتهم وطباعهم، فمنهم : من هو حاد المزاج ، وآخر هادئ الطبع ، ومرد هذه الاختلافات إلى عوامل فطرية وراثية ، وعوامل بيئية مكتسبة، وقد تعرضت الشريعة الإسلامية لهذه الاختلافات بين البشر .

فعن عن أبي هريرة رضي الله عنه أنَّ رسولَ اللهr قال : " ليس الشديدُ بالصُّرعَة، إنما الشديدُ الذي يملكُ نفسَه عندَ الغضب. "

وفي الحديث الآخرعن سليمان بنِ صُرَدٍ قال: كنتُ جالساً معَ النبيِّ rورجُلان يَسْتَبّان، فأحدُهما احمرَّ وجهُهُ وانتفَختْ أوداجُه، فقال النبيُّ » :إني لأعلم كلمةً لو قالَها ذَهبَ عنه ما يَجدُ، لو قال :أعوذُ باللهِ منَ الشيطان ذَهبَ عنه ما يَجدُ » . فقالوا له : إنَّ النبيَّ r قال: تَعَوَّذْ باللهِ منَ الشيطان، فقال: وهل بي جُنونٌ ؟

فالحديث الشريف يدل على عدم مقابلة الانفعال بانفعال مثله ، بل على الإنسان أن

يكون مُتحكّماً في تصرفاته ، ضابطاً لأعصابه ، وأن يصبر ويتحمل الأذى من الآخرين، محتسباً أجره عند الله عز وجل .

الفروق العقلية: يؤكد الإسلام على أن العقل هوالاساس في تصرفات الافراد ، ولذا ، كان العقاب والحساب على من له عقل ، ولا حساب على من لا عقل له ، عن عائشة ، عن النبيّ قال: (رُفِعَ الْقَلَمُ عَنْ ثلاثٍ ، عَنِ النّائِمِ حَتّى يَسْتَيقِظَ، وَعَنِ الصَّبِيِّ حَتَّى يَحْتَلِمَ ، وَعَنِ الْمَجْنُونِ حَتَّى يَعْقِل .)

وقد حث الإسلام على مخاطبة الناس حسب مستوياتهم العقلية والفكرية، يقول أمير المؤمنين علي بن أبي طالب: حَدِّثُوا الناسَ بما يَعرِفونَ ، أَتُحِبُّونَ أنْ يُكَذَّبَ اللّهُ ورسولُه.

ومن الدلالات التربوية التي نستطيع أن نستنبطها : أن على المعلم (الداعي) أن يخاطب طلابه (مدعويه) حسب مستوياتهم العقلية ، ومستوياتهم العلمية ، ضماناً لحسن فهمهم ، وتحقيقاً للعدل ، فلا يهتم بطائفة منهم ويهمل طائفة . فنحن نجد في واقعنا بعض المعلمين يُثنون حسن الثناء على الفائقين من طلابهم ، ويُوسِعُونَ ضِعافَ التحصيل لوماً وتوبيخاً، حتى إن بعضهم ليتسربون من التعليم لهذه المعاملة غير العادلة، وغير تربوية..

الفروق الجسدية :ويُقصد بهذه الفروق عدم التماثل في جوانب النمو الجسمي المختلفة ، فالأفراد يختلف بعضهم عن بعض في الطول ، والحجم، ولون البشرة ، وكذلك في صحتهم العامة ،

يقول الله عز وجل في قصة بني إسرائيل : (وَقَالَ لَهُمْ نَبِيُّهُمْ إِنَّ اللَّهَ قَدْ بَعَثَ لَكُمْ طَالُوتَ مَلِكاً قَالُوا أَنَّى يَكُونُ لَهُ الْمُلْكُ عَلَيْنَا وَنَحْنُ أَحَقُّ بِالْمُلْكِ مِنْهُ وَلَمْ يُؤْتَ سَعَةً مِنَ الْمَالِ قَالَ إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ وَاللَّهُ يُؤْتِي مُلْكَهُ مَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ) (البقرة: 247) و الاختلاف الجسدي ينعكس على أداء الأفراد في المجالات المختلفة، تعليمية أو غير تعليمية، فمن يُعانونَ مثلاً من مشكلات في السمع،

أو في البصر، لن يكونوا على نفس المستوى في التحصيل الدراسي، في قدرتهم على السمع أو الرؤية .

فعلى القائمين على العملية الدعوية مراعاة الفروق الجسمية بين االمدعوين ,وذلك بتكليف المدعوين ذوي القدرات الجسمية العالية تدريبات خاصة تنمى قدراتهم بإشراكهم في أنشطة دينية متنوعة، مع إهمال المدعوين ضعاف البنية الجسمية ، أو ذوي العاهات ، فهؤلاء لهم قدرات عقلية عالية في الحقيقة ولكنها قد تعز على الظهور ، ما لم يتهيأ لاكتشافها داعي مخلص موهوب

الفروق الاقتصادية :

يقول الله عز وجل: (إِنَّ رَبَّكَ يَبْسُطُ الرِّزْقَ لِمَنْ يَشَاءُ وَيَقْدِرُ إِنَّهُ كَانَ بِعِبَادِهِ خَبِيراً بَصِيراً) (الاسراء : 30).

قال الإمام البِقَاعي : " ولما كان سبب البخل خوف الفقر ، وسبب البسط محبة إغناء المعطي ، قال مسلياً لرسوله صلى الله عليه وسلم عما كان يُرهقه من الإضافة عن التوسعة على من يسأله، بأن ذلك إنما هو لتربية العباد بما يصلحهم ، لا لهوان بالمضيق عليه ، ولا لإكرام للموسع عليه :

(وَلَوْ بَسَطَ ٱللَّهُ ٱلرِّزْقَ لِعِبَادِهِۦ لَبَغَوْاْ فِى ٱلْأَرْضِ وَلَـٰكِن يُنَزِّلُ بِقَدَرٍ مَّا يَشَآءُ إِنَّهُۥ بِعِبَادِهِۦ خَبِيرُۢ بَصِيرٌ) الشورى : 27).

والفروق الاقتصادية نجدها واضحة بشكل جلي ما بين الدعاة او المدعوين، فنجد الداعيا و المدعو الغني الحريص على التظاهر بغناه في المأكل والملبس ، والداعي او المدعو الفقير المعترف بفقره أو الفقير المتمرد على فقره ، ومن هنا يظهر أهمية دور الدعوة في مراعاة هذه الفروق بينهم وذلك من خلال معاملتهم على أساس من العدل والمساواة، فلا فرق بين الغني و الفقير.

أسباب الفروق الفردية

عند البحث عن الاختلاف بين الأفراد نجد أنها ترجع إلى عاملين هم

أ- الوراثة : وهي مجموعة الجينات التي يعيشها الفرد منذ بدء حياته.

ب- البيئة :وهي جميع المثيرات التي يعيشها الفرد منذ بدء حياته إلى مماته.

ولقد ازداد الجدل حول أي العاملين هو الأكثر تأثيرا على الفروق الفردية وكم من الفروق يرجع إلى الجينات التي يرثها الأبناء من الأباء وكم منها يرجع إلى البيئة ، فعلماء الوراثة يعتقدون أن العامل الأساسي في تحديد الفروق الفردية يرجع إلى الوراثة، ذلك إن الفروق الفردية لا يمكن تجاهلها وان انتقال الخصائص الوراثية من الآباء إلى الأبناء أمر مؤكد وان كل فرد يتلقى عوامل مختلفة من المورثات (باستثناء التوائم المتماثلة) فالعلاقة بين الجينات والذكاء تتضح في أن كثير من الخصائص الجسمية مثل لون الشعر والعينين وكثيرا من الاضطرابات مثل الألوان ترجع إلى الوراثة ويبقى السؤال ماذا عن الذكاء والسمات الشخصية الأخرى ؟ وهل تؤثر الوراثة فيها ؟ والجواب أن الوراثة تؤثر على كل مظاهر السلوك الإنساني بما في ذلك الذكاء ولكن الصعب هو تحديد القدر الذي يتأثر فيه سلوكنا وذكائنا بالوراثة ويلاحظ انه كلما كانت صلة القربى أوثق كلما كان التشابه اكبر في الذكاء ومن الواضح أن الذكاء يتأثر بالوراثة ومن المحتمل أن تكون القدرة العقلية محدودة بعدد من الجينات .

أما علماء البيئة فهم يعتقدون أن البيئة هي المحدد الأساسي للفروق الفردية المرغوب فيها من المجتمع ويرجعون أي انحراف في السلوك إلى قصور أو عجز في النظام التعليمي ويؤكدون مبدآ المساواة بين الناس فيما لديهم من إمكانات إذا ما أتيح لهم فرص متكافئة لتنميتها ، ويرى العلماء إلى أن بيئة الطفل الأولى هي داخل الرحم ويتلقى الجنين داخل الرحم استثارات حسية ثابتة وذلك من السائل الأميني المحيط به ومن ضربات قلب الأم كما أن صحة الأم وغذائها واستخدامها للعقاقير وحالتها الانفعالية كلها تؤثر على الجنين داخل رحم الأم ، غير انه يمكن أن تشكل جينات الشخص حدود عليا ودنيا

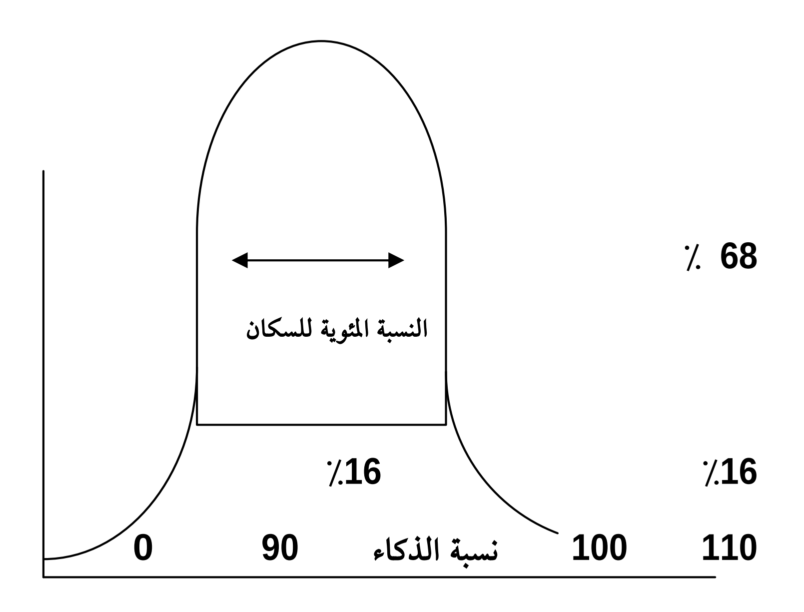
للذكاء أي انه تحدد القدرة العقلية أما المؤثرات البيئية التي تحدث للشخص خلال نموه فأنها تحدد أين تقع نسبة ذكاءه ضمن هذا المدى.أن التأثير في الصفات المختلفة عند الفرد يتوقف على درجة التغير الحادث في الظروف البيئية ولكن قسم من العلماء يرى أن أسباب الفروق الفردية يعود إلى (البيئة والوراثة) فهم يرون أن الإنسان يحمل سمات تنتقل إليه عبر الوراثة ويخضع للبيئة فيؤثر بها ويتأثر بها وتبقى المشكلة هي في تحديد الأثر النسبي لكل من الوراثة والبيئة في تكوين السمات النفسية .

المؤثرات في الفروق الفردية

هناك الكثير من المؤثرات في الفروق الفردية والتي تنعكس على الكفاية الإنتاجية منها.

1-الذكاء : وهو أحد أسباب الفروق الفردية بل أهمها ، فاختلاف الناس في درجات الذكاء ، وهو تلك القدرة التي تساعد الفرد على التكيف مع البيئة ومواجهة المواقف الطارئة وحل المشاكل ، وبالتالي تمكنه من التفكير المجرد واستعمال المفاهيم النافعة والرموز المختلفة للتصرف إزاء مواقف الحياة ، كالرموز اللغوية والعددية ، والذكاء هو قدرة العامل على التعلم والقيام بعمل على درجة من الصعوبة أو التعقيد أو قدرته على التجديد أو الخلق أو الابتكار .

والمعروف إن الذكاء هو قدرة لها أساس بيولوجي ، ومن الثابت علميا هو أن الذكاء يتأثر تأثرا كبيرا بالبيئة التي يعيش فيها الفرد وبمدى انتشار الثقافة في هذه البيئة فلقد أجمعت الدراسات العلمية على أن السمات الإنسانية والعقلية موزعة في جميع الشعوب وفقا لمنحنى بياني يتخذ شكلا ثابتا لا يتغير يشبه الجرس ومن الشكل التالي يتضح لنا :



ويمكن أن نستنتج ما يلي :

1. **أن معظم أفراد الشعوب يقع في مركز متوسط من منحنى الذكاء أي نسبة 68 ٪ .**
2. **يقل عدد الأفراد كلما ابتعدنا عن قمة الجرس واتجهنا نحو الطرفين .**
3. **يقع على جانبي وسط الجرس 16٪ من الناس .**

فالاتجاه الحالي لتعريف الذكاء ينحو نحوا سيكولوجيا وظيفيا عن طريق الأداء ويؤكد القدرة على التعليم ، والتكيف ، ولهذا أصبحت اختبارات الذكاء في الميدان الصناعي لها أهمية خاصة وكبيرة في مماثلة العاملين بالمهن التي تتفق ومعدل الذكاء .

الدرجة	معدل الذكاء
اقل من 30	IDIOTيعتبر معتوه

الدرجة	معدل الذكاء
50-30	IMBECILE يعتبر أبله
70-50	MORONيعتبر طفلي
80-70	يعتبر ضعيف العقل
90-80	يعتبر اقل من المتوسط (غبي)
110-90	يعتبر متوسط الذكاء

2- القدرات الخاصة :

في ضوء الحقائق العلمية ، علمنا إن الأفراد يختلفون في معامل الذكاء وهو تلك القدرة العامة التي توضح المستوى العقلي العام للفرد، فالأفراد يختلفون من حيث قدرتهم الخاصة كالقدرة على استعمال الكلمات ، والإدراك ، والاستنباط ، والاستقراء والدقة والسرعة في أداء الأعمال ، والقدرة على إدراك المساحات، حيث يتوجب معرفة معامل ذكاء العامل وقدراته الخاصة التي تتناسب مع نوع العمل المراد وضعه فيه أو توجيهه مهنيا وتدريبه وما الذي يمكن أن يتعلمه ويتقنه ويتكيف معه برضا نفسي، وهو مهمة الاختيار المهني والتوجيه المهني لتدريب العمال .

ADITIUDES واستعدادات خاصة ABILITIESفملاحظة وجود قدرات يتمتع بها الأفراد يدفع لجنة الاختيار إلى وضعه في المكان المناسب والاستفادة منه، ويشكل الاستعداد لدى الفرد حاله يتميز بها الفرد وتحقق له اكتساب مهارة أو معرفة إذا خضع إلى تدريب ميداني يتلاءم مع هذا الاستعداد .

مثال : استعداد الفرد لتعلم المقابلات االدعوية هنا يخضع هذا الفرد إلى اختبارات القدرات اللغوية مثلا .

3- الميول INTERSTS :

عرف ادورد سترونج الميول بأنها : " الاستجابة لرغبة في شئ أو الاستجابة لعدم الرغبة فيه . ان اختلاف الأفراد في الذكاء وفي القدرات والاستعدادات فهم أيضا يختلفون في الميول ، فمن الملاحظ إن بعض الأفراد لهم قدرة على القيام بعمل ما ولكنهم لا ينجحون به لعدم ميلهم له .. كما إن هناك الكثير من يحمل شهادات جامعية وفي تخصصات مختلفة غير انهم لا يعملون في تخصصهم لعدم رغبتهم به ، وذلك دليل على انهم وقعوا تحت مؤشرات القبول في الجامعات التي جاءت مغايرة لرغباتهم وبالتالي أرغموا على هذه الدراسات التي لم يكن يميلون لها .

وقد اهتمت بها الدراسات النفسية لارتباطها الوثيق بالإقبال على نواحي النشاط في مجالات الدراسة والعمل بل وفيما يتجه إليه الأفراد من أنواع النشاط في أوقات فراعهم وما يفضلونه . ومنذ بداية التوجيه والإرشاد النفسي اصبح من الواضح انه لا يمكن الاعتماد على التعبير اللفظي عن ميل الفرد ، فقد يخشى ألا يكون لهذا الميل أي أساس راسخ من الخبرة ،فغالبا ما تتبع مثل هذه الميول من رغبات غير واقعية

فالبحث عن حقيقة ميول الأفراد ومراعاة هذا الميول لمساعدتهم في القيام باختبار مهني حكيم لهذا تعتبر اختبارات الميول استفتاء أو استبيان مطول يستخدم أسلوب التقرير الذاتي الذي يهدف إلى الحصول على معلومات عن جانب من جوانب الشخصية وذلك بان تجعل الشخص يصف خصائصه ومميزاته الذاتية .(485:25)

الفروق الفردية في القران الكريم والسنة النبوية

لقد اشار القران الكريم والسنة النبوية الى مراعة الفروق الفردية

قال تعالى(وَهُوَ ٱلَّذِى جَعَلَكُمْ خَلاَئِفَ ٱلأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوَكُمْ فِى مَآ آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ ٱلْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ) (الانعام : 165)

قال تعالىٰ" وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ " في هذه الاية ترجع الفروق الفردية الى كل العوامل الوراثية والبيئة . وسواء كانت بدنيو ام نفسية ام عقلية ، وفي الثروة والممتلكات .

قال تعالى : (أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَةَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَّعِيشَتَهُمْ فِى ٱلْحَيَاةِ ٱلدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُم بَعْضاً سُخْرِيّاً وَرَحْمَةُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ) (الزخرف :32)

" لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُم بَعْضاً سُخْرِيّاً " فهي تشير الى احتلاف الافراد في الغنى والعلم والمهنة .

قال تعالى : (وَمِنْ آيَاتِهِ خَلْقُ ٱلسَّمَاوَاتِ وَٱلأَرْضِ وَٱخْتِلاَفُ أَلْسِنَتِكُمْ وَأَلْوَانِكُمْ إِنَّ فِى ذٰلِكَ لآيَاتٍ لِّلْعَالِمِينَ)(الروم : 22)

" وَٱخْتِلاَفُ أَلْسِنَتِكُمْ وَأَلْوَانِكُمْ "هنا الاشارة الى اختلاف الالوان يرجع الى عوامل وراثية واختلاف الالسنة بين الناس يرجع الى البيئة الاجتماعية والثقافية .

قال تغالى : (فَبَدَأَ بِأَوْعِيَتِهِمْ قَبْلَ وِعَآءِ أَخِيهِ ثُمَّ ٱسْتَخْرَجَهَا مِن وِعَآءِ أَخِيهِ كَذٰلِكَ كِدْنَا لِيُوسُفَ مَا كَانَ لِيَأْخُذَ أَخَاهُ فِى دِينِ ٱلْمَلِكِ إِلاَّ أَن يَشَآءَ ٱللَّهُ نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مَّن نَّشَآءُ وَفَوْقَ كُلِّ ذِى عِلْمٍ عَلِيمٌ) (يوسف : 76)

نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مَّن نَّشَآءُ وَفَوْقَ كُلِّ ذِى عِلْمٍ عَلِيمٌ.... يفهم من هذه الاية الى اختلاف الناس في قدراتهم العقلية وفي ذكائهم ، سواء في العمل او الكسب وفي تحصيل العلم والحق والعدل زبذلك يختلفون بالواحبات والمسؤوليات .

قال الرسول صلى الله عليه وسلم (نحن معشر الانبياء امرنا ان ننزل الناس منازلهم ونكلمهم على قدر عقولهم) وفي هذا الحديث اشالرة واضحة الى الفروق في القدرات العقلية

الفصل الثامن

الجماعة في الدعوة

تمهيد .تعريف الجماعة .أنواع الجماعة .أهداف الجماعة .نظريات تشكيل الجماعة .تأثير الجماعة على الفرد .تماسك الجماعة .فريق العمل .أنواع فرق العمل خطوات تشكيل فرق العمل .ديناميـة الجماعة .التفاعل الاجتماعي .

الفصل الثامن

الجماعة في الدعوة

تمهيد

في المجالات الدعوية يأخذ الداعي ملازمة المدعو ويتم العمل من خلال الجماعة وهذا يستدعي معرفة وتفهم الجماعة وتكوينها وديناميتها وتماسكها وكيفية زيادة كفاءة الجماعة وفعاليتها مما ينعكس على فاعلية وزيادة الجذب الدعوي

*** تعريف الجماعة .**

اهتم علم النفس ، وعلم الاجتماع ، وعلم النفس الاجتماعي ، وعلم الانثروبولوجيا (علم الإنسان) بدراسة الجماعة وقدموا عدة تعريفات منها :

– الجماعة ..عدد من الأفراد تربطهم علاقات يمكن ملاحظتها أو التعرف عليها.(10 :266)

– الجماعة ..تشير إلى مجتمع بين فردين أو أكثر قد يستجيب بعضهم لبعض بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر . (31 :72)

– الجماعة .. مجموعة من الأفراد يتفاعل أعضاءها معاً لتحقيق أهداف محددة ولهم خصوصية تتميز بعلاقات مستقرة وسلوكية محددة .

*** أنواع الجماعات .**

إن الهدف من معرفة أنواع الجماعات هو دراسة العلاقات بين أعضاء الجماعة وأنماط التفاعل بين أفرادها والشروط التي تجعل هذه العلاقات قوية وصحيحة والتي تيسر

للجماعة تحقيق أهدافها . ولقد حدد الباحثون أنواعاً من الجماعات كل حسب ميدان اختصاصه ، وعلم النفس السياحي أشار إلى

1- جماعة المهمة... وتوجد لمهمة خاصة محددة وتركز على العمل والإنجاز .

2- جماعة الصداقة... تظهر لأن أفرادها يرغبون أن يكونوا معاً . ولدى الأفراد أشياء مشتركة (الهوايات ، العمر ، الاهتمامات) .

3- الجماعة الوظيفية... وهم الأفراد الذين يخضعون للوائح ، وإجراءات عمل ولها رئيس واحد كشعبة الإشراف ، أو شعبة العلاقات العامة ..الخ .

وهناك أنواع أخرى من جماعات العمل الرسمية كجماعة العمل ، والعمل المؤقت واللجان ، والتحالفات ، والوظيفية ، والصداقة ، والضغط أو المصلحة المشتركة ، وهنا كالجماعات غير الرسمية وهي التي تنشأ تلقائياً بين الأفراد نتيجة التفاعل فيما بينهم .

* أهداف الجماعة من خلال الدعوة .

يسعى الفرد لإشباع حاجاته ورغباته عن طريق انتماءه إلى جماعة تقوم بتوجيهه نحو القيم والمعايير الاجتماعية والتي من خلالها يسعى لتحقيق أهدافه . ومن أسباب تشكيل الجماعات ما يلي :

1- إشباع حاجات نفسية (إشباع الحاجة إلى التقدير والاحترام ، الأمن والطمأنينة ، تحقيق الذات) .

2- حاجات اجتماعية (إشباع الحاجة إلى الانتماء ، الحاجة للصداقة والزمالة ، الترابط الجماعي ، المساعدة في العمل ، الحصول على المعلومات) .

* نظريات تشكيل الجماعة .

ظهرت عدة محاولات لتفسير تشكيل الجماعات ، وجاء العلماء بعدد من النظريات سنتناول ثلاث منها اختصاراً شديد جداً منها :

1- نظرية التقارب المكاني . وتستند هذه النظرية إلى أن الأفراد المتجاورين يميلون للالتقاء سواء محيط العمل أو عندما يجلسون متجاورين ، وإن أساس التقارب هو تقارب آلي فإن شعور الأفراد بالانتماء يظهر كنتيجة آلية للتقارب أو الحوار .

2- نظرية التوازن . وتشير هذه النظرية إلى أن الأفراد يتشابهون في اتجاهاتهم ومواقفهم الاجتماعية أو نحو العمل ، فالأفراد يسعون إلى تحقيق توازن بين الانجذاب والاتجاهات المشتركة ، فإذا لم يتحقق هذا التوازن فستنتهي العلاقة والجماعة ، (مع الاعتبار لعاملي التقارب والتفاعل)

3- نظرية التبادل . وترتكز هذه النظرية إلى أن الأفراد مستعدين لتقديم خبراتهم ووقتهم ونشاطهم إلى الجماعة في مقابل إشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم من خلال الجماعة ، وتفترض هذه النظرية إن الفائدة التي تعود على الجماعة هي ناتج من مساهمة الأفراد فيها وهذا يساعد على استمرار الجماعة .

4- نظرية جورج هوماتن . تشير إلى أن الانضمام للجماعات هو محصلة النشاطات والعلاقات والمشاعر فالنشاط يؤدي إلى علاقات تؤدي إلى ظهور مشاعر تقود هذه المشاعر إلى القيام بنشاطات أخرى وهكذا دواليك .



شكل رقم (18)

رسم نظرية جورج

*** تأثير الجماعة على الفرد .**

تربط الجماعة قواعد عامة للسلوك تصدرها الجماعة نفسها ، وتلقى قبولاً والتزاماً من قبل الأعضاء ، رغم أنها غير مكتوبة لكن يلاحظ أن هناك قيوداً تضعها الجماعة على أعضاءها وتحدد مستويات الطموح والتنافس لهم كما تحدد الإطار المرجعي لسلوك الفرد وتحدد السلوك المقبول أو المرفوض والشعور بالأمن أو عدمه وكذلك وضوح أو عدم وضوح موقف الجماعة من موضوعات السلوك الاجتماعي من عدمه . وتؤثر الجماعة على الفرد (أي الجماعة المرجعية) من حيث رجوع الفرد إليها في تقييم سلوكه الاجتماعي ، فالفرد يتأثر بالجماعة وبمعاييرها واتجاهاتها ويشارك أعضاء الجماعة في الميول والدوافع والمعايير .

*** تماسك الجماعة .**

اكتسب موضوع تماسك الجماعة أهمية كبيرة ، فهو يمثل الظواهر الجماعية الأساسية لاستمرار الأفراد في عضوية الجماعة وترابطها وتقاربها ، فالتماسك هو (محصلة القوى التي تجذب الأعضاء إلى الجماعة وتدفعهم إلى البقاء فيها ومقاومة التخلي عن عضويتها)
ويمكن التعرف على أسباب تماسك الجماعة من خلال ما يلي : . (9 :50)

1- يظهر التماسك واضحاً في اتفاق أعضاء الجماعة على الأهداف التي يسعون لها.

2- الظروف الصعبة وزيادة التفاعل بين الأفراد .

3- تقارب الهدف الذي يسعى له الفرد من أهداف الجماعة .

4- صفات الأعضاء . كلما كانت صفات الأعضاء محببة لبعضهم البعض تشكل عامل جذب وتماسك .

5- التنافس . يشكل عامل تماسك في حالة التنافس بين الجماعات المتشابهة في أهدافها .

6- الحجم . كلما صغر حجم الجماعة نسبياً أثر ذلك في زيادة التماسك .

7- الانعزال . إذا كانت الجماعة منعزلة اجتماعياً فهذا يشدهم إلى التماسك لمواجهة الانعزال .

8- إشباع الحاجات . إذا استطاع الأفراد إشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم زاد التماسك في الجماعة

*** فريق العمل Team .**

وهو نوع من أنواع جماعات العمل ، والعمل الدعوي يحتاج لجماعة عمل ذات طبيعة خاصة ، ويتم تكوين الفريق من مجموعة مكملة لبعضها البعض من حيث المهارات وتحقيق الأغراض ، والفريق يعتمد أداءه على الداعي والانسجام بين مجموعة الدعاة وتتوزع المسؤولية على تضامن أفراد الفريق وهم يهتمون بأهداف مشتركة يسعى أفراد الفريق على تنفيذ الأهداف . وهم يستجيبون إلى توجيهات ذاتية .

*** أنواع فرق العمل .**

نظراً لاختلاف ميادين العمل الدعوي فمن الممكن تشكيل أنواع من هذه الفرق حسب الغرض منها أو تشكيل فريق عمل مؤقت ، ومن هذه الفرق :

1- فرق العمل الغرض منها الاهتمام بالخدمات التي تجذب المدعو .

2- فرق العمل المؤقتة : تنشأ لوجود حاجة لوقت معين وتنتهي بانتهاء الحاجة منها كفريق إعداد الندوات والاحتفالات الدينية .

3- فريق عمل مستقل : يمنح هذا الفريق درجة من الاستقلالية في أسلوب التصرف واتخاذ القرار .

4- فريق للتطوير : ويشكل من عدد من الخبراء وأصحاب الرأي والخبرة مثل فريق عمل للتحضير ندوة تتناول الاهداف من الدعوة .

*** خطوات تشكيل فريق العمل .**

يمكن تشكيل فريق عمل ناجح إذا اتبعت ما يلي :

الخطوة الأولى حدد فيها ما يلي :

- **الأعمال والمهام المطلوبة من الفريق ،مثلاً هل أن تشكيل الفريق ضروري لتنفيذ العمل ، موضحاً هدف الفريق والسلطة المخولة له محدداً أعضاءه بشكل مبدئي .**

الخطوة الثانية :

- وفيها تحدد ظروف الأداء ويتم تعين المواد والأجهزة والوسائل اللازمة للعمل وتوفيرها في الوقت المناسب ، والتأكد من أن أفراد العمل قادر على العمل وقادر عليه .

الخطوة الثالثة :

- ويتم تشكيل الفريق رسمياً ، وتصميم الوظائف والمهام ، وفهم فريق العمل لواجباتهم ومهامهم ، وفهمهم للأهداف ، وتوجيه حماسهم واندفاعهم تجاه الأهداف .

الخطوة الرابعة :

- وفيها استمرارية المساعدة لفريق العمل ، وإبعاد بعض الأعضاء غير المندفعين وإبدالهم بآخرين ، والنظر في حجم الموارد ، محدداً أهدافاً وأعمالاً جديدة .

هذا ويمكن متابعة عمل هذا الفريق عن طريق تجديد أعضاء الفريق وتنويعه وتدريبيه وتوضيح الأهداف وربطها بالعوائد التي سيحصل عليها الفريق وربط أداء الفرد بأداء الفريق ... الخ .

* دينامية الجماعة .

يقصد بالدينامية العلاقة العلية أو السببية ، ويطلق لفظ دينامية الجماعة على التحليل النظري والدراسة التجريبية لمشكلات الحياة الاجتماعية المتغيرة . إ ن النظرية في مجال علم النفس يجب أن ترتبط بالتطبيق العملي في الميدان المتعلق بها بصورة منهجية في إطار مفهوم ديناميات الجماعة ، مما يسهم في تقديم حلول منطقية للمشكلات النظرية كرد فعل طبيعي لتقوية الاستيعاب العقلي للمشكلات الاجتماعية على أسس تـجريبية تعتبر الجـوهر الأسـاسي في حلها. (6 :141)

إن التفاعل الذي يؤدي إلى التغير في أي جزء من أجزاء الجماعة يؤدي إلى تغير آخر فمثلاً تتغير علاقات الصداقة في المجموعة الدعوية إذا رجع أعضاء المجموعة إلى بلدهم .

وتفهم دينامية الجماعة بعدد من المدلولات منها :

1- تدل ديناميات الجماعة على البيولوجية وتؤكد على أهمية القيادة الديمقراطية ومشاركة الأعضاء في اتخاذ القرارات ، واستفادة كل من الأفراد والمجتمع الذي يعيشون فيه مما تثمره من الأنشطة المتعاونة بين كل جماعة منها .

2- على مجموعة معينة من الأساليب الفنية المستخدمة في البرامج التدريبية التي تستهدف تنمية التفاعلات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة الواحدة ، وتدعيم التواصل الجيد بينهم

من أجل التوصل إلى وحدة فكر بداخلها وإمكانية اتخاذ القرار الجماعي عن قناعة تامة به .

3- ميدان استطلاعي يستهدف تحصيل المعرفة حول طبيعة الجماعات المختلفة ، وقوانين نشأتها وتكوينها وتطورها وتنميتها ، وأساليب العلاقات الاجتماعية المتداخلة بين أعضاءها من جهة وبينها كوحدة لها مكان مستقل وبين غيرها من مؤسسات المجتمع (43 :147)

* التفاعل الاجتماعي .

وهو من أهم المفاهيم الاستراتيجية التي تهتم بالتعاون والتنافس والصراع والتوافق وهي عناصر مهمة جداً في عملية التفاعل الاجتماعي .

والتفاعل الاجتماعي هو (العملية التي يرتبط بها أعضاء الجماعة بعضهم ببعض عقلياً ودافعياً وفي الحاجات والرغبات والوسائل والغايات والمعارف وما شابه ذلك). (32 ص101) .

ويتوقف تأثير التفاعل الاجتماعي على شخصية الفرد ومكانته الاجتماعية وعلى الشبكة الاجتماعية للفرد والأشخاص الذين له معهم اتصال ورابطة اجتماعية بينه وبينهم .

ومن مظاهر التفاعل الاجتماعي تقويم الذات من قبل الآخرين ، وعملية الاندماج الاجتماعي هي من أهم مظاهر التفاعل الاجتماعي الذي يؤكد الأنماط الثقافية المتنوعة ومن خلال ذلك يتم إقامة علاقات تفاعلية بين أعضاء الجماعة ويتشاركون في النواحي العقلية والاجتماعية والانفعالية

إن عملية التفاعل الاجتماعي تتميز بالصراع والتنافس والتعاون والتوافق وسنتناول كل واحدة منها باختصار :

1- الصراع والتنافس .

تحصل المنافسة من حالة صراع يوجه الأفراد طاقاتهم نحو هدم أعداءهم أو إيذائهم . أما التنافس فهو مجموعة الطرق والوسائل التي يتبعها الفرد بشكل متوازي مع أهداف الآخرين ومع هدفه .

2- التعاون والتوافق .

يصف التعاون مجهوداً متناسقاً ومتصلاً بين فردين أو أكثر . أما التوافق فيعني أنها حالة الصراع عن طريق توافق الأطراف على حل وسط أو خضوعهم لرأي سلطوي (قوة القانون مثلاً) .

ومما يزيد من فعالية التفاعل الاجتماعي الثواب والعقاب إذ دلت الدراسات والأبحاث أن إثابة الآخرين له أثر كبير على تغيير سلوكهم بدرجة واضحة و يزيد من التفاعل الاجتماعي فالثواب يشجع الاستجابات الجيدة ويعزز السلوك المطلوب بينما العقاب يكف الاستجابات المسببة للعقاب فقط

تسعى الجماعة في حلها لمشكلة الكاملة ، إلى الانتقال من الاهتمام النسبي بمشكلات التعرف ، الى الوصول إلى تعريف مشترك للموقف ويشكل ذلك طلب إعطاء المعلومات وتوضيحها ، إلى و تحديد الأسس التي تقوم في ضوئها الحلول المختلفة ، ويشمل ذلك طلب أو إبداء الرأي وتحليل المشاعر أو التعبير عنها ، ثم أن مشكلات الضبط أي محاولات الأعضاء التأثير بعضهم على البعض الآخر ، كما يشمل طلب الاقتراحات وتقديمها ، والتوجيه إلى مختلف أنواع السلوك الممكنة ثم التوصل إلى قرار نهائي ولكي تواجه الجماعة المشكلات وحلها في كل مرحلة من هذه المراحل ، يتعين عليها أن تعالج مشكلات تنظيمها . فتعالج التوترات التي تنشأ في الجماعة (ضبط التوتر) وتعمل على صيانة تكامل المجموعة (التكامل) . (45 :35)

ـ <u>الدعوة الفردية هي</u> <u>:</u>أن ينطلق فى ميدان الدعوة الى الله فرد أو مجموعة أفراد.. ليس لهم أى ارتباط أو تنسيق مع أية جماعة إسلامية وليس لهم فى الحياة من هدف أو غاية سوى التوعية والارشاد .

الدعوة الجماعية هي : أن ينطلق فى مضمار الدعوة الاسلامية جماعة لها فى العالم امتداد وفروع وينضوى تحت إمرتها فرد أو أفراد أو جمعيات .. يعمل الكل للاسلام ويجاهد الجميع فى سبيله هذه الجماعة تتابع مسيرتها الدعوية الى أن تصل الى هدفها الأسمى فى نصر مؤزر وفتح مبين.

اشكال الدعوة الجماعية :

1- أن تنبثق فى بيئه محلية فئة من المسلمين وقد كونت فيما بينهما جمعية دعوية إرشادية تكون من أولى مهاماتها تعليم الناس وإصلاحهم وتكون من أظهر أنظمتها الاستقلالية فى ا لدعوة والارشاد دون أن يكون لها أى ارتباط أو تنسيق مع أية جماعة من جماعات المسلمين لها فى العالم امتداد وفى الأقطار فروع .

2- أن تقوم الدولة على افتتاح مراكز للدعوة والارشاد والتفقه والإفتاء والأمر بالمعروف والنهى عن المنكر .. هذه المراكز لها مسؤولون ولها إدارات ولها أنظمة وتابعيتها للدوله تأتمر بأمرها وتنتهى بنهيها بل هذه المراكز ليس لها أى ارتباط أو صلة بأية جماعة إسلامية تنطلق من ذاتها وتتابع فى العالم مسيرتها.

3- أن تقوم فى المجتمعات الاسلامية جماعة من المسلمين لها فى كل قطر من الأقطار فرع ولها فى كل بلد من البلاد هذه الجماعة قائمة على ا لتنظيم والتخطيط والارتباط والعمل الاسلامى الموحد هدفها الأول : التعرف بفكرة الدعوة الاسلامية وإقامة حكم الله فى الآرض وإعادة الخلافة الراشدة التى تضم تحت إمرتها البلاد والعباد . وعلى ضوء ما ذكرناه : إن الذى أقصده من أشكال الدعوة الجماعية التى سبق ذكرها هو الشكل الأخير ويتلخص فى : أن تقوم فى المجتمعات الاسلامية جماعة من المسلمين لها فى العالم فى كل مكان امتداد وفروع .. هذه الجماعة قائمة على التنظيم والتخطيط والارتباط والعمل الاسلامى الموحد هدفها الأول: إقامة حكم الله فى الأرض وإعادةالخلافة الراشدة ورد المسلمين جميعا الى ا لله..

وهذا الذى أوضحناه ينطبق أيضا على الفرد الذى انطلق فى الدعوة الفردية فى مكان ما بتكليف من قيادة الجماعة الواحدة ليقوم بدوره فى ا لتعريف والدعوة والاصلاح وينطبق كذلك على الجمعيات الدعوية والارشادية التى قامت الجماعةالاسلامية الواحدة على تأسيسها والاشراف عليها لتقوم بدورها فى الهداية والتبليغ والارشاد

سلبيات الدعوة الجماعية :

1 ـ انها معرضة لا نشقاق صفها وانقسام أعضائها وتناحر قادتها ..

2 ـ إنها معرضة لعجب قادتها وغرور أعضائها .. فتظن نفسها أنها جماعة المسلمين الوحيدة ..

3 ـ إنها من السهولة أن تتعدد ومن طبيعة ا لتعدد أن يتناحر ومن طبيعة التناحر أن يتعادى ..

4 ـ إنها قابلة للتورط فى استعجال النصر من قبل شبابها المتحمس وقادتها المستجرين ..

إيجابيات الدعوة الجماعية :

- مهما كان للعمل الجماعى من مثالب وسلبيات فإن أيجابياته فى منطقية المنهج وسمو الهدف .. أكبر واعظم بل من السهولة بمكان .

ـ ا لمشرفون على الدعوة الجماعية على درجة عظيمة من التبصر والوعى وحصافة الرأى

- التمكن من التجاوزعن أى سلبية تتعرض لها الجماعة وأن يتحاشوا أى مثلب يحدث خللا دعويا على مدى الأيام
- من المؤكد يقينا أن الحركة الاسلامية المعاصرة قد مرت فى تجارب كثيرة فى أطوار العمل الاسلامى .. وأنها أخذت من هذه التجارب دروسا وعبرا .. فالسعيد من

وعظ بغيره والعاقل من يأخذ من ماضيه لحاضره والمتبصر الواعى من يتعظ بالاحداث ويرسم للمستقبل ..

سيكولوجية الاتصال

تمهيد .تعريف عملية الاتصال و مفهومها .أهداف الاتصال .وظيفة الاتصال في الدعوة.مكونات عناصر الاتصال . أشكال الاتصال .أهم أنواع الاتصالات .مهارات الاتصال .أنواع شبكات الاتصال.معوقات الاتصال .تنمية مهارات الاتصال

سيكولوجية الاتصال

تمهيد :

للاتصال أهمية كبير في العصر الحديث خاصة وأن العالم أصبح قرية صغيرة تتوارد اتصالاته بلمحات البصر . وعلى ضوء ذلك أصبح نجاح الإدارة الدعوية في تحقيق أهدافها يتوقف على مواكبة التطورات التكنولوجية في الاتصال وكيفية التعامل مع المعلومات والبيانات ، وتوظيفها في عملية اتخاذ القرارات والتصدي للمنافسة مع المنظمات والمشروعات الأخرى .

*** تعريف عملية الاتصال ومفهومها .**

يمكن توضيح الاتصال بأنه .

الاتصال :هو المصدر النوعي الذي يتم بواسطته إثارة استجابة نوعية لدى المستقبل النوعي (51 :164)

الاتصال :هو عملية نقل معلومات من شخص (مرسل) إلى آخر وقد تكون هذه المعلومات آراء وأفكار أو مقترحات أو أوامر أو غيرها .

الاتصال : هو تبادل المعلومات والفهم من شخص لأخر . إنها طريقة لإيصال الأفكار والآراء والحقائق والمشاعر والقيم للآخرين .(334:14:)

يؤثر الاتصال على سلوك الأفراد فيؤدي إلى تغييره أو تعديله فهو الوسيلة التي يمكن لشخص ما التأثير على سلوك شخص آخر وذلك عن طريق الاتصالات التبادلية بينهم . (511: 5).

تتركز حاجة الداعي في إثارة رد فعل لدى الطرف الذي يتم التوجه إليه ، ورد الفعل هذا قد يكون سلوكاً أو موقفاً يتماشى مع مخططات أو رغبات الطرف الذي حاول إثارته (الداعي) وهذا يعنى في أي اتصال يتوجب وجود طرفان ، أحدهما يحاول تحريك سلوك من نوع ما (مقصود) عند الطرف الأخر ويتم ذلك بواسطة عملية الاتصال التي لها عدة أشكال ومكونات . ويتصف الاتصال بالتأثير المتبادل الموجه و التفاعل ويفسر الاتصال دعويا على انه توفير أو تجميع البيانات والمعلومات التي تساعد اﻻلدعوة على نقل أو تبادل أو إذاعة هذه البيانات أو المعلومات إلى أفرادها والتأثير في سلوكهم وتغيره أو تعديله وتوجيهه نحو تحقيق أهدافها ، فالدعي الناجح يسعى إلى نقل المعلومات والبيانات والأفكار والمقترحات وطرحها للمناقشة والفهم بينها وبين المدعوين . ومن مبادئ الداعي السعي إلى تحسين عملية الاتصال ، وذلك عن طريق التخطيط الجيد فعند وضع خطة للاتصال لابد من أن نجد إجابات للتساؤلات الآتية . لماذا الاتصال ؟ ما هو الاتصال ؟ لمن ترسل الرسالة (من سيستلمها) ؟من يوصل الرسالة (طريقة إيصالها) ؟ متى سيتم استلام الرسالة ؟ ما هي ردود افعلها ؟ (أي الآثار العكسية لوصول الرسالة ؟) .

❋ أهداف الاتصال .

الاتصال الجيد يستند أساسا إلى تخطيط وتنظيم ورقابة ومتابعة وتنسيق يؤدى إلى الارتقاء بالعملية الإدارية فالاتصالات على مستويين :

أ – المستوى الداخلي ويتضمن :

- تعرف الإدارة الدعوية على المشاكل والحد منها .

- توصيل الأوامر والتعليمات إلى جهات التنفيذ (الدعاة) .

- تعرف الدعاة على الأهداف العامة والتفصيلية .

- مساعدة المرؤوسين في التعرف على كيفية تنفيذ العمل وطريقته .

- التعرف على حدود الإمكانيات التي يمكن التصرف في إطارها .

- تسهيل عملية التقويم لمنح الثواب أو إيقاع العقاب .

ب- المستوى الخارجي :

- الحصول على القوى العاملة بمختلف تخصصاتها اللازمة للعمل الدعوي .

- تدعيم وتعزيز العلاقات العامة في سعيها لجذب االمدعوين ر وإقناعهم بالخدمات المختلفة التي تقدمها الادارة الدعوية .

- توفير المواد الأولية والمعدات اللازمة في الوقت والكمية والنوعية المطلوبة.

- تعريف الجمهور بالخدمات الدعوية وجودتها .

❋ وظيفة الاتصال في الدعوة .

تتخلص وظيفة الاتصالات في الدعوة بما يلي :

- زيادة التفاعل وتبادل الآراء والمعرفة بين الإدارة الدعوية والدعاة .

- تعزيز العلاقات الاجتماعية والمحافظة عليها .

- التأثير على الآخرين (المدعوين) وتوجيههم وتحفيزهم .

- جمع المعلومات وتقديم الأفكار والمقترحات لاستغلالها وتوظيفها لتحسين وتطوير العمل الدعوي بما يمكنها من تحقيق أهدافها .

*** مكونات عناصر الاتصال .**

المرسل : (الداعي) وهو الشخص الذي يبدأ يبعث مجموعة من المعلومات لها معنى محدد لغرض إثارة سلوك لدى طرف خارجي .

الرسـالة : هي مجموعة المعاني التي يرسلها المرسل (الداعي) إلى المستقبل (المدعو) لغرض التأثير في سلوكه أو تعديله .

المستقبل : (المدعو) وهو المقصود من الاتصال فهو الذي يجعل الاتصال كاملاً

القناة والوسيلة : وهي طريقة توصيل الرسالة (إي الواسطة المادية) من المرسل (الداعي) إلى المستقبل (المدعو) وقد تكون شفوية (مواجهة أو تلفون) .ومن مكوناتها أيضاً التغذية العكسية . (51 ص166)

*** أشكـــال الاتصـــال .**

توجد عدة أشكال للاتصال وعلى الإدارة الدعوية أن تختار الشكل الذي يحقق الهدف المطلوب تحقيقه ، ولكن هناك بعض الأشكال كثيراً ما تستخدم في نقل المعلومات والبيانات ومنها.

1- الاتصال من أعلى إلى أسفل : ومن ذلك .

- اتصالات شخصية بين المديرين في الإدارة العليا والعاملين(الدعاة مثلا) في المستويات المتدرجة انخفاضاً .

- اتصالات مكتوبة ومنها التعميمات ، وخطابات العاملين ، وكتب التقييم، والنشرات .

- اتصالات شفهية وشخصية . ومنها اتصالات الرئيس بمرءوسيه والمقابلات والاجتماعات التي يديرها الرئيس .

2- الاتصالات من أسفل إلى أعلى .

ويشمل على :

- التقارير باختلاف أنواعها ، والتي ترفع إلى الرئيس كتقارير الدعاة ، والمشاكل ...... الخ .

- المقابلات مع الدعاة والاستشاريين .

- الخطط ، كخطة الاقتراحات ، واستقصاء الاتجاهات المدعوين .

- سياسية الباب المفتوح .

3- الاتصال الأفقي .

ونعني انسيابية العمل بين العاملين والدعاة في نفس المستوى الإداري أو رؤساء الأقسام وقد تكون شفوية أو كتابية .

* أهم أنواع الاتصالات .

تعتمد فاعلية الادارة الدعوية على أنواع الاتصالات المستخدمة والتي تمكنها من المساهمة في تحقيق أهدافها ومن هذه الأساليب :

* صندوق الشكاوي : تشجع الادارة الدعوية عامليها والمدعوين في التعبير عما ينقصهم أو يزعجهم عن طريق كتابة شكوى ووضعها في صندوق الشكاوي ، أو عن طريق سياسة الباب المفتوح وهي تسمح لأي فرد بتقديم الشكوى وتسمح بتصعيد الشكوى لمستويات أعلى إن لم يكن الشخص راضياً عن حل مشكلته من قبل مديره المباشر . كما أنها تحدد وقتاً خلال الدوام الرسمي للاستماع لهذه الشكاوى والرد على التساؤلات ومناقشة مقدمي الشكاوى لغرض سماع آرائهم وحل مشكلاتهم أو التخفيف من حدتها .

* المقابلات : تستخدم الادارة الدعوية أسلوب المقابلة كوسيلة لامتصاص مشاعر الغضب والانفعال كوسيلة لحل المشاكل . وقد تعتمد أسلوب المناقشة مع االمدعوين والدعاة لمعالجة مشاكلهم وشكواهم ،

* الإعلانات : يمكن للإدارة اتباع أسلوب الإعلانات للاتصال بالمدعوين وإبلاغهم بالأمور العاجلة التي تستجد في محيط الجذب الدعوي ، وهذا النوع من الاتصال يمثل وجهة نظر الإدارة ، أو الدعاة

* المطويات أو الكتيبات أو المجلات : تقوم الإدارة بتخصيص رفوف توضع عليها كتيبات أو مطويات أو مجلات تمس اهتمامات المدعوين وفيها معلومات الدين الاسلامي و الرعاية الاجتماعية ...الخ . وهذه المنشورات والكتيبات المصورة التي تشير إلى مختلف الأماكن الدينية التي تستثمر وقت الفراغ لدى المدعوين ،كما أنها وسيلة جيدة لتمكين المدعوين من ممارسة نشاطاتهم من خلال المقالات وتوجيه الأسئلة وكتابة التعليقات ...الخ .

* المرفقات : ترفق في بعض الأحيان ببعض الحوافز كرسالة فيها معلومات هامة حول أخبار الدعوة أو أي تغيير في سياسات االمدعوين كالحوافز والعلاج والأجور وغيرها .

* مهارات الاتصال .

للمهارات الشخصية أثر في زيادة فعالية الاتصال . فالداعي الماهر يضمن نوعاً من الاتصال ، فإعطاء االارشاد والتوجيه وإعطاء التعليمات وإدارة الاجتماعات والمقابلات هي نوع من الاتصال . وقد يتمتع الداعي بعدد من مهارات الاتصال كالقدرة على الاستماع للآخرين والقدرة على إدارة الاجتماعات ، وفهم الجوانب الإنسانية والسلوكية وكل ذلك يسمى بمهارة تحليل علاقات الاتصال . إن تمتع بعض الدعاة بهذه المهارات تمكن من تحقيق أهداف الاتصال .

*** أنواع شبكات الاتصال .**

وهي نوعان :

1- شبكة عمودية وعلاقاتها رسمية . شكل الهرم أو شكل الدولاب .

2- شبكة أفقية وعلاقاتها ديمقراطية أولية . شبكة النجمة وشبكة السلسلة.

* الاتصال الهرمي (عامودي) .

وهو اتصال بطيء لا يؤمن سبل الاتصالات بين مراكز المعلومات ومراكز التنفيذ ، غالباً ما تؤدي إلى اتصالات شكلية تتقيد بالتسلسل الإداري على حساب الفعالية الوظيفية وقد تؤدي إلى نشوء شبكة من الاتصالات غير الرسمية .

* اتصال الدولاب (عامودي) .

وهو اتصال أوتوقراطي يؤدي إلى عزلة العاملين في الدعوة مما قد يؤدي إلى ظهور علاقات العداء والصراع المتبادل بين العاملين لغرض التقرب إلى الرئيس ، وهذا يولد

الإحباط والحقد والانتقام ، وتنشئ شبكة علاقات سرية أفقية ، أو تنشئ تحالفات تتصارع فيما بينهما للوصول إلى مركز السلطة.

* شبكة اتصال النجمة (أفقي) .

قنوات هذه الشبكة مفتوحة بين مختلف المستويات الرأسية والأفقية ليسهل الإطلاع على المعلومات أو البيانات لكل مراكز الدعوة التي تحتاج لهذه المعلومات لعملها . وهذا الاتصال يقوى العلاقات بين مختلف الأطراف ، ويرفع من الروح المعنوية ، وتكاتف الجماعة ، ويشعرهم بالانتماء. أما بالنسبة إلى مدير الادارة فهو متعاون مع العاملين يفسح لهم فرص لتقدم ويسمع شكواهم ويتبنى أفكارهم وابتكاراتهم . وتصلح هذه الشبكة في المؤسسات ذات الأعداد الكبيرة وقد تستعمل بالإضافة لهذه الشبكة شبكة الهرم (أي كليهما) .

* معوقـات الاتصـال .

قد تقع بعض السلبيات في عملية الاتصال مما يؤدي إلى ضعف الاتصال أو فشله وهذه المعوقات وهي:

1- المرسل (الداعي):

ويتمثل ضعف تخطيط الاتصال أو صعوبة التفاعل مع الآخرين أو عدم وضوح فحوى الرسالة أو الخبرات أو التحيزات أو ضعف درجة الحساسية لإرجاع الأثر .

2- المستقبل (المدعو) :

يعني ضعف التقاط الرسالة أو الإدراك الانتقائي ، سؤ إرجاع الأثر للأحكام المسبقة تجاه المرسل (الداعي) .

3- القناة :

قد تكون القناة غير ملائمة أو عدم كفاية القنوات واستعمال قنوات تشويش .

4- التنظيم :

ويكون عادة واحد من معوقات الاتصال إذ يرجع إلى نوع شبكات الاتصال المستعملة أو تدخل التنظيم غير الرسمي وسوء استعمال أدوات الاتصال .

5- الثقافة الاجتماعية :

اختلاف اللغة أو الإطار الاجتماعي أو الثقافي أو العادات والتقاليد بين أطراف الاتصال .

6- العامل النفسي :

وهي عدم اعتراف الفرد بضعف أو قصور في سلوكه أو شخصية تقوده إلى كثير من المشاكل كالصراع والإحباط وغيرها وقد تؤثر في المرسل (الداعي) أو المستقبل(المدعو) أو الاثنين معاً .

* تنمية مهارات الاتصال .

كثيراً ما تدرب المؤسسات عامليها على حسن الاستفادة من الاتصالات بما يخدم سرعة الأداء وزيادة فعاليته ، ومن ذلك .

1-عدم سرعة في الاستجابة . أعطى وقتاً اكبر في الاستماع حتى لا تقع في سؤ الفهم .

2- حاول فهم ما يتحدث به الطرف الأخر ، خاصة فيما يتعلق بقيمة واتجاهاته السلوكية وعلاقاته وأهدافه ونظرته للأمور .

3- التأكد من تدفق المعلومات في جميع الاتجاهات بين العاملين في حقل الدعوة والإدارة الدعوية .

4- العناية الكافية بالعلاقات اليومية غير الرسمية كوسيلة لتبادل المعلومات.

5- الموضوعية في تقييم أقوال الغير .

6- على مدير الادارة الدعوية تنمية قدراته على الاتصال وعلى الأشراف وعلى عملية الاتصال الداخلي والخارجي.

الفصل العاشر

انعكاس ضغوط العمل والاحتراق النفسي على الجذب الدعوي

تمهيد . مفهوم وتعريف ضغط العمل. مراحل الضغوط . أسباب الضغوط . الاحتراق النفسي وانعكاسه في العمل الدعوي . آثار الضغوط على صحة العاملين .علاج ضغوط العمل .

.

انعكاس ضغوط العمل والاحتراق النفسي
على الجذب الدعوي

تمهيد

إن محددات الميل للدعوة ترتبط ارتباطاً كبيراً بتحليل التأثيرات الضاغطة على مستوى سلوك الفرد ، وعلى إجمالي قراراته في إطار ميله لتقبل الدعوة . إن التأثيرات الضاغطة كثيرة منها الضغوط الأسرية ، وضغوط العادات والقيم والتقاليد مع طراز الحياة العصرية ، والضغوط المادية الصعبة وضغوط العمل التي تتمثل في صعوبة التكيف مع جو العمل والذي ينشأ من تفاعل الفرد مع عمله . ويشكل ضغط العمل تكيف لسلوك العامل بما يتوافق مع الأداء الوظيفي وتقبل آراء الغير التي قد تتعارض مع رأيه وانصياعه للإجراءات والقوانين وغيرها من مشاكل العمل مما يسبب انحراف نفسي أو سلوكي للعامل كالتوتر العصبي ، والانفعال والقلق وغيرها .وتتأثر المشاركة في النشاط الدعوي بنوع العمل أو الوظيفة ، وطراز الحياة وشخصية الفرد ، ومستواه التعليمي ، وهي تفرز ضغوطاً تشعر الفرد بالتعب والإرهاق والقلق والتوتر والانفعال وتؤثر فيه نفسياً وجسمياً . وقد يكون التغير داخليا يحس به الشخص نفسه مثل تسرع نبضات القلب وضيق النفس وغيرها من الأعراض.

قال تعالى : (فَمَن يُرِدِ ٱللَّهُ أَن يَهْدِيَهُ يَشْرَحْ صَدْرَهُ لِلإِسْلاَمِ وَمَن يُرِدْ أَن يُضِلَّهُ يَجْعَلْ صَدْرَهُ ضَيِّقاً حَرَجاً كَأَنَّمَا يَصَّعَّدُ فِى ٱلسَّمَآءِ كَذٰلِكَ يَجْعَلُ ٱللَّهُ ٱلرِّجْسَ عَلَى ٱلَّذِينَ لاَ يُؤْمِنُونَ) (سورة الأنعام :125)

والدول المتقدمة والتي تتمتع بمستوى عالي من التطور والاستقرار الاقتصادي والسياسي يدرك أفرادها ان االاستماع للطرف الاخر هي ميزه حضارية ، وفي الدول النامية أو المتخلفة يستمع للطرف الاخر لكونه رجل دين او عالي الثقافة او للمركز او الغنى

إن علم النفس الدعوي يهتم بدراسة هذه الضغوط ومعالجتها من خلال الخدمات الدعوية التي تقدم الانبساط ، والراحة ، والاطمئنان للأفراد خلال فترة اللقاءات الاجتماعية واستضافتهم فتخلصهم من هذه الضغوط ولو لفترة يستريح فيها الفرد ويستعيد نشاطه .

* مفهوم وتعريف ضغوط العمل النفسية .

أدت ضغوط العمل إلى ظهور بعض الانحرافات أثرت على صحة العاملين

فسيولوجيًا : كقرحة المعدة ، صعوبة الهضم ،ارتفاع ضغط الدم ،أمراض القلب.

نفسياً : الاكتئاب ، عدم الاتزان الانفعالي ، الانطواء ، تغيير المزاج .

عقلياً : صعوبة التركيز في العمل ، سرعة التغيير في الأفكار .

ذهنياً : تشتت الذهن ، الصعوبة في التحدث والتعبير ، الأرق .

ويعرف ضغط العمل على أنه :

- استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة .(5 :400) .

ويعرف كذلك بأنه :

- هو الاستجابة نتيجة عمل أو ظرف أو حادث خارجي يصنع متطلبات خاصة بدنية أو نفسية على الشخص .

فقد أشار هانس سيليه إلى(أن ضغط العمل ليس توتر عصبي فقط وهو ليس قلق ، كما أنه ليس بالضرورة يكون ضاراً أو سيئاً وإنما قد تكون نتائجه إيجابية وضغط العمل ليس شيئاً يمكن تجنبه ، وغياب التوتر بشكل كلي يعني المـوت . (29 : 597)

* مراحل الضغوط .

لقد فسر العالم هانس أثر الضغوط على صحة الفرد والأمراض التي تسببها ومراحلها التي تمر بها على الشكل التالي :

1- الإنذار .. ويعني مواجهة الفرد لضغط بفعل مثير خارجي ، يؤدي إلى تنشيط نظام الضغط الداخلي ، ويثير وسائل الدفاع لدى الفرد ، كزيادة ضربات القلب ، أو احمرار الوجه ، أو سرعة التنفس .

2- المقاومة (للتكيف) .. يتهيأ العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط في حالة استمرار الضغط .

3- الاستنزاف .. في حالة ضعف المقاومة وعدم القدرة على التغلب على ضغوط العمل ، وعدم تكيف الفرد مع هذه الضغوط فإن هذا سيستنزف قدرات وطاقات الفرد مما يؤدي إلى انهيار نظم ووسائل التكيف .

إن الضغوط في العمل قد يكون سببها الفرد نفسه (الفروق والاختلافات الفردية في سلوكية العمل والأداء ، الشخصية ، الجنس ، العمر ، ... الخ ثم جماعة العمل (الزملاء) ثم الإدارة (اللوائح والقوانين المنظمة للعمل) كل ما سبق يؤدي إلى التوتر الذي يؤثر فسيولوجياً ، وذهنياً ، وعقلياً ، ومعرفياً ، في سلوك الفرد .

*** أسباب الضغوط .**

قد يتعرض الفرد إلى أكثر من ضغط العمل كالضغوط الاجتماعية أو العرقية مما يفقد الفرد هدوءه ويصبح من الصعب عليه التكيف ، أو قد يتعرض الفرد إلى أكثر من ضغط خلال عمله كأن يتحمل الفرد جهداً عضلياً في العمل إضافة إلى مشرف لا يحسن التفاهم معه أو قد لا يقيم أداءهم بشكل عادل ، وأسباب الضغط عديدة منها :

1- عدم معرفة الفرد لجوانب العمل : إن عدم معرفة الفرد إلى جوانب العمل وجهله بوصف الوظيفة يشكل صعوبة وعدم اتزان ، وتلعب الإدارة والإشراف دوراً مهماً في

تذليل هذه الصعوبة كتقليل كمية العمل في نطاق الوقت الخاص بالأداء ، وجعله يتوافق مع قدرات الفرد ، وتقديم وصف للوظيفة تمكن الفرد من الاطلاع عليها .

2- تقبل السلطة : قد يشعر بعض العاملين بالتوتر والضغط من جراء شعورهم بأن المدراء يمارسون نفوذهم وسلطتهم الرسمية عليهم .

3- التنافس : ينظر العاملون إلى محدودية الفرص سواء كانت مادية أو معنوية نظرة تنافسية كما إن محدودية موارد المنظمة تخلق روح التنافس بين الأقسام والإدارات لغرض الحصول على أكبر قدر منها وهذا الشعور يشكل ضغطاً على الأفراد .

4- التقيد باللوائح والإجراءات : قد يرغب العاملون بالتصرف بحرية مع حاجاتهم للنمو ، وتأكيد الذات وهذه الرغبة تتعارض مع بعض اللوائح والإجراءات التي تلتزم بها المنظمة دون النظر للاعتبارات الشخصية ، وهذا التعارض يشكل ضغطاً نفسياً عليهم .

5- ظروف العمل الطبيعية : إن اختلاف متطلبات العمل من حرارة ورطوبة وإضاءة وضوضاء وترتيب المكان وألوانه تنعكس على شعور العاملين بعدم مناسبة هذه الظروف لنوع عملهم مما يشعرهم بالاكتئاب والتوتر والضغط النفسي .

6- العلاقات النفسية : يقيم العاة او المدعوين علاقات شخصية بعضهم مع بعض ، وقد تكون هذه العلاقات سلبية كالعدوانية ، والصراعات والإساءة إلى حرية الآخرين ، وعدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية ... الخ وقد يزداد ضغط هذه العلاقات السلبية بدرجة لا يتحملها بعض الأفراد أو قد تقل بدرجة كبيرة تؤدي إلى اغترابهم .

7- صراع الأدوار للفرد مع عدة أدوار يلعبها :. للفرد عدة أدوار يلعبها ، ويسعى الفرد إلى مقابلة التوقعات المختلفة للأطراف الأخرى منه، وأحياناً تكون هذه التوقعات متعارضة ، فقد يتعرض الفرد الواحد لعدد من الطلبات والتوقعات لرؤساء المختلفين ، إضافة إلى ما سبق رغبة الداعي او المدعو في الالتزام بمعايير الجماعة ، ورغبته في تحقيق ذاته وطموحاته الشخصية ، وهذا يعرض الفرد إلى ضغط نفسي يهدد صحته العامة .

8- عدم وضوح العمل والأدوار : يشعر الفرد بالضغط النفسي وعدم السيطرة على عمله إذا كان غير متأكد من شكل واختصاصات عمله ، أو من رضا الآخرين عن سلوكه وطريقة أداءه للعمل ونظرتهم له .

9- الأحداث الشخصية : تسبب الأحداث الشخصية توتراً وضغطاً نفسياً على عمله ومن هذه الأحداث فقد عزيز ، او التغيير في المسؤولية ، ومشاكل الإدارة ،والزملاء والإجازات..الخ .

10 – الفروق الفردية للعاملين : يتفاوت العاملين في شخصياتهم وخصائصهم وسماتهم وميولهم ، وبمدى قابليتهم لتحمل الضغوط وتكيفهم معها ، فبعض هؤلاء يملكون شخصيات حيوية ملتزمة دؤوب تتميز بالرغبة في العمل ... الخ وآخرين لهم شخصية هادئة صابرة متوازنة المزاج ومثل هذه الشخصية أقل عرضة للضغط .

* الاحتراق النفسي وانعكاسه في العمل الدعوي .

تحدث ضغوط العمل استجابة انفعالية وجسمية لظاهرة نفسية مهنية حساسة تمس جوانب شخصية العامل وتثير لديه احتراقاً نفسياً (حالة من الإعياء النفسي والجسدي

تظهر بتأثير ضغط العمل الذي يتعرض له ويؤثر بشكل سلبي في اتجاهاته نحو الدعوةاو المهنة التي يعمل فيها (54 ص25))

*** نظريات الاحتراق النفسي .**

إن علم النفس الدعوي يسعى إلى دراسة وتطبيق النظريات والمبادئ التي تنعكس على عمل الدعوة ويمكن الاستفادة من نظريات الاحتراق النفسي ومن ذلك :

1- النظرية السلوكية :

تفترض هذه النظرية أن الاحتراق النفسي هو حالة داخلية كالغضب والقلق ، وهو نتيجة لمؤثرات البيئة . فالسلوك هو نتاج للظروف الفيزيقية والبيئية ويمكن التحكم بهذا السلوك من خلال التحكم ببيئة العمل .

2- النظرية المعرفية :

يفترض أن أدراك الفرد إلى المواقف السلبية قد يقود إلى الاحتراق النفسي . فسلوك الفرد مصدره داخلي نابع من الموقف الذي يتواجد فيه ، والاستجابة لنوع الموقف (إيجابي أو سلبي) هي التي تحدد الرضا أو الاحتراق .

3- النظرية الفرويدية :

وتفترض أن الصراع الداخلي بين الأنا والهو والأنا العليا تثير حالة من القلق والاكتئاب والتوتر والانفعال والاحتراق مما يؤثر في سلوك الفرد الظاهري (كالإجهاد والانعزال ..الخ .).

*** مراحل الاحتراق النفسي .**

تتكون عملية الاحتراق النفسي من ثلاث مراحل هي :

المرحلة الأولى : ضغط العمل الناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل ومتطلبات العاملين في الإطار المهني .

المرحلة الثانية : رد الفعل الانفعالي لحالة عدم التوازن التي سببها ضغط العمل.

المرحلة الثالثة : التغيرات التي تظهر على الفرد وتؤثر في اتجاهاته بالجانب السلبي سواء بتراخي حماسه للعمل أو أسلوب تعامله مع الآخرين أو سلوكه المهني .

* أعراض الاحتراق النفسي .

ويمكن تلخيص أعراض الاحتراق بما يلي :

أ- أعراض تمثل الدرجة الأولى من الاحتراق النفسي وتتجلى في :

1- حرص الموظفين على الإجازات والعطل الأسبوعية والأعياد وإبداء الفرحة لها .

2- إبداء الرغبة في التقاعد والإكثار من الحديث عنه وعن مزاياه في الخلاص من العمل .

3- الانصراف إلى البيوت بسرعة مع انتهاء الدوام اليومي .

ب- أما الأعراض المتقدمة للاحتراق النفسي فتظهر من خلال :

- القلق اليومي والإجهاد الجسمي .

- الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل ، وتأثر الاندفاع والحماسة نحو العمل سلباً .

- عدم الرغبة في التعامل مع الآخرين ، وتغير السلوك وحدة الطبع والانغلاق عن الآخرين ، وعدم الرغبة في الظهور أمام الناس .

- يسود التذمر المتواصل من العمل وعدم الرغبة في الأداء والإنجاز والانكفاء عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة .(16 :31)

* معالجة الاحتراق النفسي .

يمكن التخفيف من الاحتراق النفسي بما يلي :

- استغلال وقت الفراغ لممارسة بعض الهوايات والاستجمام والتمارين الرياضية ومشاهدة المناظر الطبيعية والتسوق والصلاة والغناء .(وهو ما يستفاد منه دينياويشكل عامل جذب ديني يمكن الاستفادة منه إعلاميا) .

2- تحديد فترة من الوقت للتذمر والشكوى فيها مع بعض زملاء العمل .

3- تدوين خبرات الضغط اليومي في دفتر خاص يسمى دفتر يوميات الضغط حيث تسجل فيه الأحداث الغير سارة أو السلوكيات غير المرغوبة .

4- الاتصال الاجتماعي والتفاعل مع الأفراد .

5- تنويع المهام والأنشطة وعدم التركيز على نشاط واحد .

ويمكن قياس ضغوط العمل والنتائج المترتبة عنها (الاحتراق النفسي) وذلك بتطبيق الوسائل الإحصائية على المعلومات التي تجمع بواسطة الاستبيان مثلاً .

إستبـانـة

	العبارة	موافق جداً	موافق	لا أعرف	غير موافق	غير موافق اطلاقاً
1	أشعر أنني غير منسجم مع عملي					
2	يضايقني تسلط بعض المسؤولين على العامل					
3	أشعر بأنني احترق بسبب عملي					

إن علم النفس الدعوي يستفاد كثيراً من الدراسات النفسية التي تدفع الأفراد إلى أحضان الدين والايمان وتشكل جانباً من جوانب الجذب الدعوي من ناحية والاهتمام بالأماكن الدينية .

❋ آثار الضغوط الأخرى على صحة العاملين .

حدد الباحثون والدارسون آثار الضغوط على صحة العاملين النفسية أو الجسمية وأشاروا إلى أن الأفراد يختلفون في مدى قدرتهم على تحمل هذه الضغوط ومدى استجابتهم لنفس الضغوط وقدرتهم على التكيف وإدراكهم لتأثير الضغوط ونتائجها النفسية ، وكم قوة الدعم التي يحصلون عليها مما يعني أن أعراض الضغوط لا تظهر

بشكل واضح على الإفراد بل تختلف من شخص لآخر كما أن الضغوط قد تكون خفيفة أو معتدلة أو شديدة ، مؤقتة أو مستديمة . ولقد حدد الباحثون عدداً كبيراً من هذه الأعراض التي توصلت لها بحوثهم ومنها :

- ارتفاع معدلات الشرب والتدخين وتناول المسكنات ، السجائر ، الخمر المخدرات .
- الأرق وعدم القدرة على الاسترخاء .
- صعوبة التكيف .
- الاكتئاب ، الحزن ، القلق ، الانفعال ، الخوف ، الاستثارة والاهتياج ، الشعور بالتعب والإجهاد
- صعوبة في الجهاز الهضمي والتنفسي ، جفاف الحلق ، فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل ، آلام القولون ، القرحة ، الصداع ، الارتعاش والحركات العصبية ، اضطراب عملية الإخراج .
- عدم القدرة على التعاون مع الآخرين .
- صعوبة التركيز في العمل وهروب الأفكار .

كما إن الضغط النفسي يؤدي لظهور اضطراب بين كيمياء المخ والموصلات العصبية حيث أن الضغط النفسي يؤدي إلى إفراز هرمون الكورتيزول (قاتل التركيز) من الغدة الكظرية الموجودة فوق الكلى، الذي يؤدي إلى زيادة إفراز هرمون الأنسولين ويمنع منطقة قرن آمون في المخ المسؤولة عن الذاكرة من استعمال السكر وبالتالي نقص الطاقة الذي يؤدي إلى نقص كفاءة المخ كيميائيا في عمليات تخزين معلومات جديدة واسترجاع المعلومات المخزنة،مما يؤدي إلى النسيان وضعف الذاكرة.

وبعد كل هذه الأعراض النفسية لضغط العمل والتي تجعل الأفراد يهربون منها إلى ساحة الايمان والدين .. غير أن هناك أعراض تنعكس على أداء العاملين بالد عوة كأن يزيد من ارتفاع معدلات الغياب ، وعدم تحسين الإنتاج الدعوي ، وضعف دوران العمل وظهور مشكلات بين العاملين والإدارة .هذه الأعراض التي تظهر على العاملين جعلت الإدارات التنظيمية تحدد للعاملين إجازات يقضوها بعيداً عن العمل يستعيدون بها

نشاطهم . ومن هنا يأتي دور السياحة الدينية في كيفية التعامل مع هؤلاء العاملين الذين يرغبون في قضاء إجازاتهم خارج بلدانهم وكيف يتم تحقيق رغبات وحاجات هؤلاء بما يمنحهم الشعور بالرضا عن الخدمات الدعوية التي تحقق لهم الاسترخاء ، وتعيد توازنهم النفسي والانفعالي .

* **علاج ضغوط العمل .**

يقدم علم النفس الدعوي من خلال البحوث والدراسات عدداً من طرق العلاج النافعة لضغط العمل . ويعتمد نجاح هذه الطرق بالدرجة الأولى على إرادة الفرد القوية ودرجة اقتناعه بنجاح العلاج ورغبته في ذلك .
ولقد استفادت الادارات الدعوية من هذه البحوث المتقدمة في علم النفس وهيأت الاستراحات والمتنزهات الخضراء قرب الاماكن الدينية التي تدعو إلى التأمل والاسترخاء ، ، واهتمت بتدريب العاملين على كيفية تقديم أحسن وأجود الخدمات بشكل يريح المدعوين ويلبي حاجاتهم النفسية ويخلصهم من ضغط العمل . وتسعى الدوائر الدعوية إلى تقديم وسائل الاسترخاء والتأمل وغيرها وسنتناول كل منها بإيجاز :

1- الاسترخاء : يعمد الداعي او المدعو إلى الجلوس هادئاً مستريحاً أو الاستلقاء على الأرض مع شد الرأس وإغماض العينين ، وأخذ شهيق وزفير في هدوء تام مع ارتخاء العضلات . وتقدم الادارات الدعوية الهدوء والمكان الجميل ، وتناسق الألوان ، وتنسيق الحدائق بألوان الزهور ...الخ

2- التأمل :   تستفيد الادارات الدعوية من بحوث علم النفس وتطبيقاته والتأمل يهدف إلى تفريغ الذهن وتحقيق الاسترخاء للجهاز العصبي اللاإرادي عن طريق توفير درجة عالية من الانتباه على مشاعره ووجدانه ويساعده على إعداد ذهنه وتدريبه على تحمل الضغوط مستقبلاً . وعادةً يتجول الداعي او المدعو بين الاماكن الدينية يتأمل الحضارة الاسلامية ويفكر كيف كان الإنسان يعمل ، أو قد يتجول بالمساحات الخضراء وشلالات المياه التي تنقل نظره وفكره من العمل إلى الراحة والاستجمام عن طريق التأمل بقدرة الخالق الذي نوع الطبيعة وجملها حتى صارت صورة جميلة بتأملها المدعو او الداعي ويتخلص من الضغط العملي .(49: 123) .

3- الرياضة :   ترفع الرياضة البدنية من فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد . كما أن الرياضة تعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن التفكير في متاعب العمل وضغوطه النفسية التي تسبب التوتر .

4- الترفيه   :   تهتم الادارة الدعوية في إعداد برامج لسياحية دينية لغرض الترفيه عن الدعاة او المدعوين كدعوتهم إلى المسرحيات التاريخية والدينية التي تساعد على تخفيف الضغط ا من وسائل اللهو البريء الذي يصرف الذهن من التفكير بضغوط العمل .

القران الكريم وعلاج الضغوط النفسية

1- النشاط الذهني :   أثبتت الدراسة أنه يمكن علاج هذه الحالة بعملية النشاط الذهني كالتفكر في خلق الله مثلا، ولحفظ الإنسان من أعراض النسيان وضعف الذاكرة، ولتنشيط عملية التذكر أمرنا الله سبحانه وتعالى بالتفكر والتدبر في الخلق. قال تعالى : (ٱلَّذِينَ يَذۡكُرُونَ ٱللَّهَ قِيَاماً وَقُعُوداً وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمۡ وَيَتَفَكَّرُونَ فِى خَلۡقِ

ٱلسَّمَاوَاتِ وَٱلأَرْضِ رَبَّنَآ مَا خَلَقْتَ هٰذَا بَاطِلاً سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ) (آل عمران:191)

قال تعالى : (وأنزلنا إليك الذكر لتبيِّن للناس ما نُزِّل إليهم ولعلهم يتفكرون)(.النحل : 44)

قال تعالى في سورة الحشر) :لو أنزلنا هذا القرآن على جبل لرأيته خاشعا متصدعا من خشية الله وتلك الأمثال نضربها للناس لعلهم يتفكرون (النحل :21)

هذا هو القرآن الكريم فيه كل ما يريد الإنسان ليرتقي إلى درجات عالية من العلم والمعرفة والأخلاق الفاضلة، وبالتطبيق الصحيح لما أمر الله تعالى والابتعاد عن كل ما نهى عنه نعيش حياة رغيدة ملؤها السعادة والمحبة متنعمين بالصحة النفسية والجسدية نعيش حياة الشباب فرحين بما آتانا الله من فضله مقتنعين برزقنا وعمرنا وصحتنا ومؤمنين بقضاء الله تعالى وقدره.
لأن القرآن الكريم كتاب من عند الله تعالى أنزله على رسوله الكريم ليخرج الناس من الظلمات إلى النور بإذنه.
قال تعالى : (الر كِتَابٌ أَنزَلْنَاهُ إِلَيْكَ لِتُخْرِجَ ٱلنَّاسَ مِنَ ٱلظُّلُمَاتِ إِلَى ٱلنُّورِ بِإِذْنِ رَبِّهِمْ إِلَىٰ صِرَاطِ ٱلْعَزِيزِ ٱلْحَمِيدِ) (سورة إبراهيم : 1)

قال تعالى: (وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِى كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيداً عَلَيْهِمْ مِّنْ أَنْفُسِهِمْ وَجِئْنَا بِكَ شَهِيداً عَلَىٰ هَـٰؤُلآءِ وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ ٱلْكِتَابَ تِبْيَاناً لِّكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ) (سورة النحل: 89)

2- ذكر الله تعالى والاستقامة والدعاء : قال تعالى (ٱلَّذِينَ آمَنُواْ وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ ٱللَّهِ أَلاَ بِذِكْرِ ٱللَّهِ تَطْمَئِنُّ ٱلْقُلُوبُ) { سورة الرعد :28)

متى تكون النفس سليمة؟ وكيف يمكننا المحافظة عليها مطمئنة نقية، لا تهزها الأزمات والمحن، وترضى وتتقبل مصابها بصدر رحب وصبر جميل.
طبعا عندما تكون هذه النفس راضية ومؤمنة ومستقيمة تعلم أن الخير من الله تعالى والشر إما أن يكون (بلاء) أو أن يكون (ابتلاء)، وواجب على الإنسان في حالة النعم الوافرة الشكر وزيادة العمل الصالح اعترافا منه بهذا الفضل، وفي حالة المصائب فيعلم أن الله تعالى إذا أحب العبد امتحنه واختبر درجة الإيمان في قلبه، وإما ليُكَفِّرَ عنه ما مضى من خطاياه ليعيش حياة الآخرة في جنات عرضها السماوات والأرض.
قال تعالى :(إِنَّ ٱلَّذِينَ قَالُواْ رَبُّنَا ٱللَّهُ ثُمَّ ٱسْتَقَامُواْ تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ ٱلْمَلاَئِكَةُ أَلاَّ تَخَافُواْ وَلاَ تَحْزَنُواْ وَأَبْشِرُواْ بِٱلْجَنَّةِ ٱلَّتِى كُنتُمْ تُوعَدُونَ). (سورة فصلت : 30)
وبالدعاء إلى الله تعالى وإحساسك الدائم أنك بحاجة لكرمه وتفضله عليك، وشكره سبحانه على نعمه الظاهرة والباطنة يولد نفسا غنية مطمئنة متفائلة, وهذا الشعور يبعد عنك الهم والحزن وأسباب المرض النفسي والجسمي.
قال تعالى : (وَقَالُواْ ٱلْحَمْدُ لِلَّهِ ٱلَّذِيۤ أَذْهَبَ عَنَّا ٱلْحَزَنَ إِنَّ رَبَّنَا لَغَفُورٌ شَكُورٌ) (فاطر: 34)

وحضّ النبي محمد صلى الله عليه وسلم على التعلم والتفكر والتدبر عندما تحدث الرسول صلى الله عليه وسلم (تفكروا في كل شيء، ولا تفكروا في ذات الله، فإن بين السماء السابعة إلى كرسيه سبعة آلاف نور، وهو فوق ذلك).

الفصل الحادي عشر

فن التعامل الدعوي الناجح

تمهيــد . متطلبات النجاح في العمل الدعوي الناجح . (الادارة الدعوية –الموظفون ، المدعوين) . أمثلة عن طرق التعامل مع المدعوين . أمثلة عن سلوكيات موظفي الدعوة . اخىقيات الدعاة

الفصل الحادي عشر

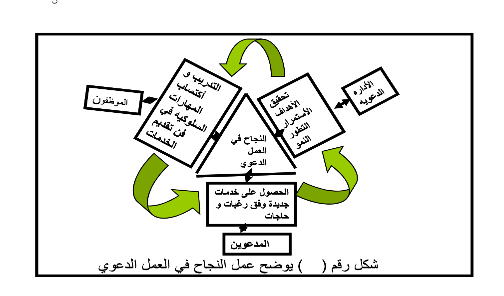
فــن التعــامل الدعوي الناجح

تمهيد

يهدف علم النفس الدعوي إلى تطبيق المبادئ والمفاهيم والنظريات لعلم النفس العام على العمل الدعوي ، ولغرض الوصول إلى الأهداف التي تؤدي إلى الجذب الدعوي وتحقيق وتحسين فن تقديم الخدمات التي تحقق الامن والسلام النفسي . و تقدم الادارة الدعوية الخدمات الدعوية وتسعى إلى تحسينها لغرض الجذب الدعوي ، مما يستوجب النظر في مهاراتالدعاة في هذه الادارات الدعوية وتدريبهم بما يتوافق مع الأصول العلمية .

*** متطلبات النجاح في العمل الدعوي .**

إن العمل في قطاع الدعوة يستند إلى ثلاث عناصر مهم توافرها لمتطلبات النجاح في العمل الدعوي منها :



شكل رقم (   ) يوضح عمل النجاح في العمل الدعوي

1- الادارة الدعوية .

تطلب الادارة الدعوية تحقيق الأهداف واستمرار تقديم الخدمات وتطويرها ونموها عن طريق تقديم الخدمة الجيدة بكفاءة عالية والانتباه إلى تقديمها وفقاً لحاجات العمل الدعوي وعند الحاجة إليها دون تأخير وبسلوك مؤدب يثير مشاعر الرضا لدى المدعوين.

إن استمرار تقديم الخدمات الجيدة يشير إلى قدرة الادارة الدعوية على الاستمرار والتطور والنمو في مجال تقديم الخدمات ونمو الجذب الدعوي وزيادة إقبال المدعوين على طلب خدماتها عبر منافذها داخلياً أو خارجياً .

2- الدعاة .

وهم يتعاملون مع المدعوين بشكل مباشر ومن خلال مهاراتهم وسلوكهم المؤدب في فن تقديم الخدمات . ومن تلك الفنون الاستماع إلى أسئلة المدعوين ولا تتحول إلى أن تكون أنت الذي تطرح عليه الأسئلة ، استمع إلى مشاكله بصبر وأناة دون أن تتحول إلى مدافع عن تلك المسببات لها ، واستمع إلى وجهة نظره وأفكاره دون أن تستفزه بمحاضرة عن أفكارك ووجهة نظرك أنت ، تحلى بالوجه المبتسم حتى لو كنت مرهقاً ، اهتم بطلبات المدعو المعقولة والقانونية حتى لو كانت صعبة التحقيق محدداً ومتذكراً طلبات

واهتمامات المدعوومستجيباً لها . وكن هادئاً ورصيناً ولا تركز على ذاتك واهتم بالمدعوين متصلاً بالابتسامة والاستماع باهتمام وعدم الدخول بجدال أو انتقاد ، وتذكر نصيحة رئيسك (اعتبر المدعو على حق دائماً) . وتصرف ضمن محددات وظيفتك دون أن تشعر بذلك . ويتوقف ذلك على :

أ- ما يطلبه العمل الدعوي من موظف الدعوة هي اطلاعه على المبادئ والمفاهيم والنظريات في الشخصية والدوافع ... الخ أي أن يكون للداعي رصيداً من المعارف والمعلومات التي يلجأ إليها في فهم الدعوة فهماً صحيحاً ثم يتفاعل معها على أساس هذا الفهم الذي تم تشكيله ودفع المدعو نحو تحقيق الهدف والغاية من هذا التعامل دون إهمال المهارة الفكرية أو الفنية .

ومثال على ذلك : إذا لاحظ موظف الدعوة إن أحد المدعوين يسلك سلوكاً متطرفاً اومثالياً فإن ذلك يعود إلى حالة التوتر والقلق التي يعيشها والتي تثير نظام الأنا العليا مما يدفعه إلى أن يسلك هذا السلوك وفهم وتحليل هذا السلوك استند إلى اطلاع الموظف على المفاهيم والنظريات السلوكية في الشخصية .

ب- ما يطلبه الموظف من الادارة الدعوية .

يطلب الموظف من الادارة الإسناد المالي و المادي التي تشبع حاجاته من خلال عمله . والادارة تطلب من الموظف أن يحقق لها أهدافها والتزامه بالعمل واحترام رؤسائه . فهو نوع من التعاقد المادي النفسي بين ةالادار وبين المدعوين.

ج- ما يطلبه الموظف الدعوي من المدعوين.

يطلب موظف المدعو من المدعوين أن يتعاملوا معه باحترام ويقدروا الخدمات التي يقدمها لهم ، ويحترمون الأنظمة والتشريعات ، ويصبرون عليه في إنهاء معاملاتهم ، والتواضع وعدم التعالي عليه . وإدراكهم إلى أن مسؤوليات الموظف محدودة لا يمكن تجاوزها قانونياً أو إدارياً أو أدبياً . وكل هذه الأمور تمنح الموظف القدرة والمناخ المناسب لتقديم الخدمة الجيدة لهم .

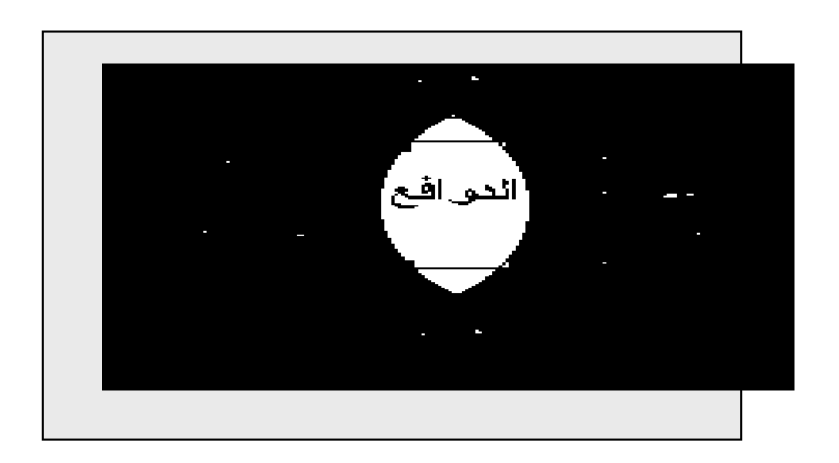
د- كيف يفهم موظف الدعوة سلوك ا لمدعوين .

على موظف الدعوة أن يفهم سلوك المدعوين . فللمدعو حاجات ، وعواطف ، وثقافة ومواقف وقدرات ... الخ يتوجب عليه التعامل معها بطريقة فنية تؤدي إلى استجابة المدعو بشكل مرضي ويؤدي إلى إقباله على طلب الخدمة .

إن حاجات المدعوين تتفاعل مع دوافعهم فتؤدي إلى التوتر والقلق خاصة الحاجات غير المشبعة والتي يسعى االمدعو إلى إشباعها عن طريق طلب تقديم الخدمة بالكيفية والوقت والطريقة التي توافق رغبات المدعو . وتتمثل هذه الحاجات في تبادل الاحترام بين العاملين والمدعوين وتوفر الثقة والمصداقية قولاً وعملاً في العمل المتبادل (موظف الدعوة والمدعو) ووجود الموظفين في أماكنهم مما يسهل الرجوع إليهم عند الحاجة ووجود الأنظمة والتشريعات ومحددات العمل بشكل واضح مع توفر أماكن واسعة ونظيفة وحسنة التهوية والإضاءة والتجميل مع توفر أماكن للجلوس مع حسن استقبال وإنجاز سريع في تقديم الخدمة ، وعدم الاستعلاء والسيطرة من قبل المدعوين على العاملين والعكس صحيح .

أما المقصود بالدوافع فهي (طاقات نفسية داخلية يشعر بها الفرد نتيجة للمؤثرات الخارجية . ويمكن تعريف الدوافع بأنها استجابات نفسية داخلية ناتجة عن التفاعل الذي يتم بين الرغبة الفطرية لإشباع الحاجة نفسها (الحاجة غير المشبعة) أو هي الرغبة في

التخلص من وضع فسيولوجي وسيكولوجي غير مريح أو من توتر (قلق) معين ويمكن توضيح ذلك بالشكل التالي :



شكل رقم (23)(38 : 573)

ويفهم من ذلك أن المدعوين الذين لا تشبع حاجاتهم سيتولد لديهم شعوراً بالتوتر والقلق الذي سيدفعهم إلى سلوكيات غير مقبولة اجتماعياً لإشباع حاجاتهم . وتنقسم الدوافع إلى :

- دوافع داخلية معرفية :

وهي شعور الفرد بطاقات داخلية تشجعه على القيام بسلوك معين بهدف تحقيق حالة التوازن الداخلية . والتي تتضمن الاتجاهات والاعتقادات والآراء الشخصية والنظرة إلى الذات . أي شعور الفرد بأنه في حالة توازن في اتجاهاته واعتقاداته وآراءه الشخصية والنظرة إلى ذاته .

- دوافع داخلية عاطفية :   وهي شعور الفرد بطاقات نفسية داخلية تشجعه على القيام بسلوك معين بهدف تخفيف حالة الشعور بالتوتر (القلق) وتحقيق إثبات الذات والدفاع عنها .

- دوافع معرفية اجتماعية :   وهي شعور الفرد بطاقات نفسية داخلية تشجعه على القيام بسلوك معين بهدف عزو الأهداف إلى أسبابها أي تحديد من ، وماذا ، ولماذا حدثت الأحداث للفرد ؟.

- دوافع عاطفية اجتماعية :   وهي شعور الفرد بطاقات نفسية داخلية تشجعه على القيام بسلوك معين بهدف التعبير عن الذات والحاجة إلى التعزيز .

ففي حالة إشباع الحاجات غير المشبعة فأن ذلك يقود إلى انخفاض الشعور بالتوتر (القلق) أما في حالة عدم إشباع الحاجات غير المشبعة فأن ذلك يقود إلى ارتفاع التوتر (القلق) (38 : 575 – 576)

ويقبل المدعو على طلب الخدمة إذا كانت تتوافق مع حاجاتهم مما يثير لديهم استجابة عاطفية ومشاعر إيجابية تشعرهم بالسعادة والرضا ، والاحترام .

وعلى موظف الدعوة أن يشعرهم بذلك استناداً إلى معلوماته بأنواع السلوك ، فهناك نوع من المدعوين سريعي الإثارة ولكنهم يهدئون بسرعة أيضا وتختفي مشاعرهم وردود أفعالهم المثارة بسرعة .نوع آخر منالمدعوين تسهل إثارتهم بسرعة ولكنهم يستغرقون وقتاً طويلاً للتخلص من مشاعر عدم الرضا وردود الأفعال . أما بالنسبة إلى بعض المدعوين الآخرين لا يمكن إثارتهم بسرعة كما أنهم يستطيعون السيطرة على مشاعرهم سريعاً ، والنوع الآخر فهم بطيئو الاستثارة كما أنهم يحتاجون وقت أطول للتخلص من مشاعرهم في حالة الإثارة.

ويتصرف المدعوين حسب ثقافاتهم ومفاهيمهم الخاصة والتي يرون أنها صحيحة وهذه المسلمات أو الاعتقادات الثقافية تؤثر على سلوكهم .وللمدعوين مواقف يعبر بها المدعوعن الحالة الذهنية إيجاباً أو سلباً تجاه الأشياء والآخرين وتستند إلى المفاهيم المعرفية ومشاعر وقيم وميول المدعو والتي تعبر عن العناصر المعرفية والعاطفية والسلوكية للمدعوين ، فمواقف المدعو نابعة من ثقافته واعتقاداته ومشاعره وميوله نحو السلوك .

إن اطلاع موظف االدعوة على الأصول العلمية وتطبيقاتها تساعده على بناء مهارات وقدرات تسهل عمله في تقديم الخدمات وعرضها في فيزيد الطلب عليها وتحقق الادارة الدعوية أهدافها في الاستمرار والنمو وزيادة الجذب الدعوي .

3- المدعوين .

وهم مجموعة الأفراد الذين يطلبون الخدمات الدعوية وهم طرف في التعامل مع الادارة الدعوية وهم مختلفين في الشخصيات والإدراك ، والتعلم ، والدوافع ، والسلوك . وتتوقف خدمتهم على موظف الدعوة وطريقته في إرضائهم من خلال اطلاعه ومتابعته لعلم النفس في المؤثرات السلوكية والتعرف على الحاجات المشبعة وغير المشبعة (نظرية الحاجات مثلاً) وحسن الاستماع والملاحظة والخبرة والقدرة على الاتصال والتوصل إلى فهم السلوك لغرض تقديم الخدمات الدعوية لهم بأفضل شكل .

إن الموظف الدعوة مطلوب منه أن يتمتع بمهارات وقدرات خاصة كالقدرة على الاتصال وإيصال المعلومة التي يحتاج لهاالمدعو بشكل واضح ومن خلال وسائل الاتصال كالبريد والفاكس والهاتف والانترنيت كما يتطلب منه أن يكون حسن التعامل دمث الأخلاق سريع البديهة لطيفاً بشوشاً ، هندامه نظيف ومتناسق في ألوانه مرتب الشعر واللحية أو (حليق اللحية) يحسن الإنصات حديثه مترابط سهل لطيف (غير ثرثار) يلاحظ الموظف استجابة الدعوة سواء كانت لتقييم الخدمات التي يؤديها كأن يقول له المدعو (يعجبني التعامل معك) أو (أنت تؤدي عملك بشكل جيد) أو (أنت بطيء في تقديم الخدمة)أو(كن لطيفاً معي) . وهذه الملاحظات التي يبديها المدعو هي تقيم

عمل موظف الدعوة وقد يلاحظ الموظف استجابة داعمة من المدعوللموظف كالابتسامة ، والشكر ، والمديح ...الخ . وقد يستفسر الموظف بشكل يثير الريبة والشك لدى المدعو مما يعني أنه على الموظف الدعوي الابتعاد عن ذلك كأن يسأل المدعو عن بعض الأمور الشخصية ، (عدد أفراد عائلة المدعو ، عنوانه ..الخ) هذا فضلاً عن تعابير تظهر على وجه المدعو كنمط وقفته ، وجلوسه وهي استجابات غير لفظية وهي تشير إلى مشاعر الرضا ، والفرح ،والسعادة أو التعجب والدهشة،والاستياء..الخ أو قد تشكل الوقفة شكلاً من التحدي والصرامة أو الاهتمام وتوضح طريقة الجلوس مشاعر الملل أو التأمل أو التفكير باتخاذ قرار.. وتعبير الاستلطاف يمر من خلال الوجه كالاتصال من خلال العين ، أو، الانحناء إلى الأمام والابتسامة...الخ .

وقد تلجأ بعض الادارات الدعوية إلى تعيين مدير خاص بالإشراف على طريقة تعامل الموظفين مع المدعوين والإسراع في الاستجابة لاحتياجات المدعو بالكم والكيف والوقت والمكان والمعلومة المطلوبة .

* <u>أمثلة من طرق التعامل مع ا لمدعوين</u> .

سنورد بعض الأمثلة لطرق التعامل مع المدعوين استناداً إلى الجوانب النفسية للمدعو ومنها :

1- المدعو الذي يدعي أن له خبرة في التعامل مع موظفي الدعوة فهو يعرف كل شيء لذا فهو يصر على رأيه ، يتخذ قراره بنفسه دون مساعدة وهو صارم وجاف وقد يكون متعالياً في حديثه . والتعامل معه يتم في :

- مجاملته فيما يطرحه من أفكار وآراء وتقديم الشكر له والثناء عليه لمحاولة استدراجه نحو أفكار موظف الدعوة .

- الاستماع له عندما يتحدث عن نفسه وعن المعلومات التي لديه بصبر وإعطاءه جزء من الاهتمام والوقت .

- تقليص الفجوة ومحاولة مطابقتها بين التشريعات والقواعد التنظيمية الدعوية وبين ما يريد المدعو .

2- مدعو يعرف ويدرك ما يريد . وهو واثق مما يريد ، أفكاره مرتبة واضحة سهلة الفهم ، يتكلم ويستمع بهدوء ، يفكر بما يطرح عليه ، غير متسرعا بالإجابة. يتم التعامل معه في :

- الاحترام المتبادل والجدية بالحديث والسلوك المؤدب .

- تقديم المعلومات والبيانات الحقيقية بشكل واضح ودقيق وسهل .

3- المدعو الخجول .

ويتميز بقلة الكلام والتردد ، والجلوس بعيداً عن الآخرين والإكثار من التدخين أو تناول المنبهات أو المرطبات بهدوء . ويتم التعامل معه في :

- تشجيعه على الكلام بطرح الأسئلة عليه وجره للحديث ومعرفة حاجاته المطلوبة .

- احترامه والبشاشة في وجهه .

- تقديم الخدمة له بالسرعة والمكان المطلوب .

4- المدعو الذي لا يعرف ما يريد بالضبط .

وهو لا يتخذ القرار بنفسه بل يرغب بمساعدة الموظف باتخاذ القرار ، وغالباً هو متوتر سريع الإثارة ، لا يستقر على رأي . ويتم التعامل معه في :

- الشكر لأنه خول الموظف باتخاذ القرار نيابة عنه .

- تقدم له الأدلة والبراهين بأسلوب هادئ وحازم وواثق لإقناعه بالخدمة .

5- المدعو الذي يرغب بالتزود بالمعلومات .

ومثل هذا المدعو هادئ وبارد الأعصاب ، لا يقنع بالاستفسار عن المعلومات من موظف واحد ، فهو مستمع جيد أكثر من مناقش للتفصيلات لغرض اتخاذ القرار الصائب الذي يعتقده . يتم التعامل معه في :

- تقديم الشكر والثناء لحسن تعامله مع الادارة الدعوية .

- إقناعه بأن لكل موظف اختصاص محدد بالخدمة التي يقدمها .

- إقناعه أن فن التعامل في تقديم الخدمات له يخضع إلى القواعد والتشريعات التنظيمية الموحدة لكل المدعوين .

6- المدعو الأناني أو العدواني .

المدعو هنا يركز على أهدافه الشخصية غير مكترث بمشاعر الآخرين ، وقد يحاول استخدام سلطته للتأثير على الموظفين . ويمكن التعامل معه في :

- تجنب إثارة المدعو .

- الاستماع له وضبط حركاته غير اللفظية .

- تحديد دوافع سلوكه ومعالجة الموقف ليمكن تحديد طريقة التعامل مع المشكلة أو الإعراض عنها .

* بعض سلوكيات موظفي الدعوة .

يسعى موظف الدعوة إلى تعزيز مهاراته وقدراته الشخصية من خلال تطوير مواقفه الإيجابية . والابتعاد عن المواقف السلبية وسنوجز في الشكل الآتي الإيجابيات والسلبيات للاستفادة منها وهي :

موقف الموظف القدير	نظرة المدعو للموظف
1- يعرف عمله ويقدم الخدمة بشكل جيد	يثق المدعو به ويتعامل معه باحترام
2- مطلع على كتب الاختصاص ونظرياتها ومفاهيمها	يشعر المدعو بقدراته ويثق بأحكامه
3- بارع ومتفهم للتشريعات واللوائح التنظيمية	يستمع ويقتنع بوجهة نظر الموظف ويقيم قدراته
4- حاسم وجازم في مواجهة المشاكل	يحدد االمدعو درجة الحسم والجزم لدى الموظف
5- يركز اهتمامه على المدعو	يسمح له إذا خرج عن المألوف في تقديم الخدمة
6- هادئ ملتزم لا تؤثر الملاحظات على حكمته ومواقفه	يشعر المدعو بحسن معالجة الموظف للأمور
7- يتفهم ، يتعاون ، يستمع	يشعر المدعو بالاهتمام وقبوله الاعتذار منه إذا تأخر في تقديم الخدمة

جدول رقم (8)

يوضح مواقف (الموظف والمدعو) الإيجابية والسلبية

ويمكن الآن ضرب عدد من الأمثلة لسلوكيات موظفي الدعوة ومنها :

1- موظف الدعوة المتجاوب .

وهو يظهر اهتمام بالمدعوين ومصالحهم ويضع أهدافهم قبل أهداف الادارة الدعوية ويتعاطف معهم وينصت لمشاكلهم واحتياجاتهم ويقدم العون لهم ويستند في ذلك على حقائق موضوعية .

2- موظف الدعوة الحاسم .

ويقوم بتوجيه المدعو لأهداف الادارة الدعوية ، ويقدم الخدمات بعقلانية ووفق المنطق ويقود المدعو إلى الاستماع والاقتناع بوجهة النظر ويحرص على موازنة الحقوق والواجبات للمدعوين والتحلي بالموضوعية وتقبل النقد البناء .

3- الموظف العدواني .

ويركز هذا الموظف على أهدافه الشخصية أثناء تعامله مع المدعوين ولا يهتم بمشاعرهم وقد يستخف بوجهات نظرهم ، متعالياً ، حاد السلوك ، ومتعجرف حريص يؤثر على أمور العمل بما يتناسب من أهوائه الشخصية .

4- الموظف الكسول .

وهو من يسمح للمدعوين بالعمل نيابة عنه ، بطئ العمل ويسعى إلى تأجيله دائماً لا يبدع ولا يحسن التفكير . يشذ ويتنقل عن موضوع إلى موضوع آخر .

5- موظف تفصيلي .

يفكر بجدية منظم بعمله دقيق في عمله يستنتج ببطء يجمع معلومات تفصيلية وحقائق ضرورية لاتخاذ القرار .

6- موظف يعمل بعيداً عن الأنظار .

يعمل بصمت بعيداً من أنظار المدعوين خوفاً من ملاحظاتهم ، بشكل خطر في اتصاله بالدعوة لأنه يعطي انطباعاً عنه وعن وظيفته وبشكل بعيد عن الحقيقة .

7- الموظف القيادي . وهو يشعر بعواطف المدعوين ، ويتقبل انتقاداتهم البناءة ويستمع لهم ، وهو حكيم في قراراته ومتعقل في اتخاذها .

أخلاق الدعاة وصفاتهم

ان أخلاق الدعاة وصفاتهم التي ينبغي أن يكونوا عليها، فقد أوضحها الله جل وعلا في آيات كثيرة، في أماكن متعددة من كتابه الكريم.
1- الإخلاص : فيجب على الداعية أن يكون مخلصا لله عز وجل، لا يريد رياء ولا سمعة، ولا ثناء الناس ولا حمدهم، إنما يدعو إلى الله يريد وجهه عز وجل، كما قال سبحانه: (قُلْ هَذِهِ سَبِيلِي أَدْعُو إِلَى اللَّهِ) وقال عز وجل: (وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلًا مِمَّنْ دَعَا إِلَى اللَّهِ) فعليك أن تخلص لله عز وجل، هذا أهم الأخلاق، هذا أعظم الصفات أن

تكون في دعوتك تريد وجه الله والدار الآخرة.

2- أن تكون على بينة في دعوتك أي على علم، لا تكن جاهلا بما تدعو إليه:

قال تعالى: (قُلْ هَذِهِ سَبِيلِي أَدْعُو إِلَى اللَّهِ عَلَى بَصِيرَةٍ) . فلا بد من العلم، فالعلم فريضة، فإياك أن تدعو على جهالة، وإياك أن تتكلم فيما لا تعلم، فالجاهل يهدم ولا يبني، ويفسد ولا يصلح، فاتق الله يا عبد الله، إياك أن تقول على الله بغير علم، لا تدعو إلى شيء إلا بعد العلم به، والبصيرة بما قاله الله ورسوله، فلا بد من بصيرة وهي العلم، فعلى طالب العلم وعلى الداعية، أن يتبصر فيما يدعو إليه، وأن ينظر فيما يدعو إليه ودليله، فإن ظهر له الحق وعرفه دعا إلى ذلك، سواء كان ذلك فعلا أو تركا، فيدعو إلى الفعل إذا كان طاعة لله ورسوله، ويدعو إلى ترك ما نهى الله عنه ورسوله على بينة وبصيرة. .

3- من الأخلاق التي ينبغي لك أن تكون عليها أيها الداعية، أن تكون حليما في دعوتك، رفيقا فيها، متحملا صبورا، كما فعل الرسل عليهم الصلاة والسلام، إياك والعجلة، إياك والعنف والشدة، عليك بالصبر، عليك بالحلم، عليك بالرفق في دعوتك، وقد سبق لك بعض الدليل على ذلك كقوله جل وعلا:

قال تعالى :(ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ)

وقوله سبحانه: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ) الآية وقوله جل وعلا في قصة موسى وهارون:

قال تعالى (فَقُولا لَهُ قَوْلًا لَيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى)

وفي الحديث الصحيح يقول النبي صلى الله عليه وسلم:" اللهم من ولي من أمر أمتي شيئا فرفق بهم فارفق به ومن ولي من أمر أمتي شيئا فشق عليهم فاشقق عليه " خرجه مسلم

في الصحيح، فعليك يا عبد الله أن ترفق في دعوتك، ولا تشق على الناس، ولا تنفرهم من الدين، ولا تنفرهم بغلظتك ولا بجهلك، ولا بأسلوبك العنيف المؤذي الضار، عليك أن تكون حليما صبورا، سلس القياد لين الكلام، طيب الكلام حتى تؤثر في قلب أخيك، وحتى تؤثر في قلب المدعو، وحتى يأنس لدعوتك ويلين لها، ويتأثر بها، ويثني عليك بها ويشكرك عليها، أما العنف فهو منفر لا مقرب، ومفرق لا جامع..
ومن الأخلاق والأوصاف التي ينبغي بل يجب أن يكون عليها الداعية، العمل بدعوته، وأن يكون قدوة صالحة فيما يدعو إليه، ليس من يدعو إلى شيء ثم يتركه، أو ينهى عنه ثم يرتكبه، هذه حال الخاسرين نعوذ بالله من ذلك، أما المؤمنون الرابحون فهم دعاة الحق يعملون به وينشطون فيه ويسارعون إليه، ويبتعدون عما ينهون عنه، قال الله جل وعلا:

قال تعالى : (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لا تَفْعَلُونَ كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لا تَفْعَلُونَ)

وقال سبحانه موبخا اليهود على أمرهم الناس بالبر ونسيان أنفسهم:

(أَتَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبِرِّ وَتَنْسَوْنَ أَنْفُسَكُمْ وَأَنْتُمْ تَتْلُونَ الْكِتَابَ أَفَلا تَعْقِلُونَ)
وصح عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: " يؤتى بالرجل يوم القيامة فيلقى في النار فتندلق أقتاب بطنه فيدور فيها كما يدور الحمار بالرحى، فيجتمع عليه أهل النار فيقولون له يا فلان ألم تكن تأمر بالمعروف وتنهى عن المنكر فيقول بلى كنت آمركم بالمعروف ولا آتيه وأنهاكم عن المنكر وآتيه " هذه حال من دعا إلى الله وأمر بالمعروف ونهى عن المنكر، ثم خالف قوله فعله وفعله قوله، نعوذ بالله من ذلك .
فمن أهم الأخلاق ومن أعظمها في حق الداعية، أن يعمل بما يدعو إليه، وأن ينتهي عما ينهى عنه، وأن يكون ذا خلق فاضل، وسيرة حميدة، وصبر ومصابرة، وإخلاص في دعوته، واجتهاد فيما يوصل الخير إلى الناس، وفيما يبعدهم من الباطل، ومع ذلك يدعو لهم بالهداية، هذا من الأخلاق الفاضلة، أن يدعو لهم بالهداية ويقول للمدعو هداك الله، وفقك الله لقبول الحق، أعانك الله على قبول الحق، تدعوه وترشده وتصبر على الأذى،

ومع ذلك تدعو له بالهداية، قال النبي عليه الصلاة والسلام لما قيل عن (دوس) إنهم عصوا، قال: " اللهم اهد دوسا وأت بهم " . تدعو له بالهداية والتوفيق لقبول الحق، وتصبر وتصابر في ذلك، ولا تقنط ولا تيأس ولا تقل إلا خيرا، لا تعنف ولا تقل كلاما سيئا ينفر من الحق، ولكن من ظلم وتعدى له شأن آخر، كما

قال الله جل وعلا: (وَلا تُجَادِلُوا أَهْلَ الْكِتَابِ إِلا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِلا الَّذِينَ ظَلَمُوا مِنْهُمْ)

فالظالم الذي يقابل الدعوة بالشر والعناد والأذى، له حكم آخر، في الإمكان تأديبه على ذلك بالسجن أو غيره، ويكون تأديبه على ذلك على حسب مراتب الظلم، لكن ما دام كافا عن الأذى، فعليك أن تصبر عليه، وتحتسب وتجادله بالتي هي أحسن، وتصفح عما يتعلق بشخصك من بعض الأذى، كما صبر الرسل وأتباعهم بإحسان.

وأسأل الله عز وجل أن يوفقنا جميعا لحسن الدعوة إليه، وأن يصلح قلوبنا وأعمالنا، وأن يمنحنا جميعا الفقه في دينه، والثبات عليه، ويجعلنا من الهداة المهتدين، والصالحين المصلحين، إنه جل وعلا جواد كريم، وصلى الله وسلم وبارك على عبده ورسوله نبينا محمد وعلى آله وأصحابه وأتباعه بإحسان إلى يوم الدين.

المراجع

1- القران الكريم ، والاحاديث النبوية

2- امل الاحمد (2004) مشكلات وقضايا نفسية ، مؤسسة الرسالة للطبع والنشر والتوزيع ، بيروت

3- -محمد حسن بريغش (2004) . التربية ومستقبل الامة . مؤسسة الرسالة للطبع والنشر والتوزيع ، بيروت

4- أحمد عزت راجح ، (1985) أصول التربية وعلم النفس ، دار المعارف بيروت

5-- السيد حنفي عوض ، (1984) العلاقات العامة ، القاهرة الحديثة للطباعه .

6- - أحمد محمد الزعبي ، (2001) أسس علم النفس الاجتماعي ط1، دار زهران للنشر والتوزيع

7 - أحمد ماهر ، (2003) السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، ط1 الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع .

8- احمد خليل القرعان (2005) التوجية والارشاد التربوي . دار الاسراء للنشر والتوزيع ، عمان الاردن

9- إبراهيم إمام ، (1969) الإعلام والاتصال الجماهيري ، الانجاو المصرية القاهرة.

10- ارثر نايت ، (1967) قصة السينما في العالم ، ترجمة سعد الدين توفيق ، دار الكاتب العربي القاهرة .

11- اسماعيل ابراهيم علي (2005) اثر اسلوب العلاج الواقعي في خفض مستوى الشعور بالعزلة الاجتماعية لدى طلاب المرحلة الاعدادية (دراسة تجريبية) مجلة جامعة الانبار العدد السابع

12 - جمال الخطيب ، (1994) تعديل السلوك الانساني، ط 3 ،المطابع التعاونية ، عمان الاردن

13 - حامد زهران ، (1980)الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط2 عالم الكتب 1980 .

14 - حسين حريم ، (1997) السلوك التنظيمي ، سلوك الأفراد في المنظمات ، دار زهران للنشر ، الأردن ،

15- حسن محمد خير الدين ، العلوم السلوكية المبادئ والتطبيق ، مكتبة عين شمس بدون سنة نشر

16- دعد الشيخ ، (2002) سيكولوجية العلاقة بين الرضا المهني والاحتراق النفسي المجلة العربية للتربية ، المجلد الثاني والعشرين العدد الثاني .

17- روبرت مكلفين وريتشارد غروس ،(2002) مدخل الى علم النفسالاجتماعي ، ترجمة ياسمين حذاد واخرون ، دار وائل للنشرالاردن ،

18- زياد محمود العاني : (2001) . اساليب الدعوة والتربية في السنة النبوية الشريفة . شركة الرشيد للطباعة والنشر ، بغداد .

19- سالم احمد حمود صالح الحراشة (2001) تقويم الكفاء المهنية للمرشدين التربويين الاردنين في المقابلة في ضؤ نظريات الارشاد وبرامج التدريب _ اطروحة دكتوراة غير منشورة جامعة بغداد ، كلية التربية ، ابن رشد .

20 - سيد خير الله ، علم النفس التربوي أسسه النظرية والتجريبية ، القاهرة ، عالم الكتب) ب. ن .

21- صالح حسن الداهري ،(2005) علم النفس الارشادي ، نظرياته ، واساليبه الحديثة ، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن .

22- صبري بردان الحياني (.2008)الارشاد والتوجيه بين القران الكريم وبعض النظريات الحديثة دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع عمان.

23 - صبري بردان الحياني(2006) دور المدرس الارشادي في المدارس الثانوية من وجهة نظر الطلبة– مجلة جامعة الانبار للعلوم الانسانية والاقتصادية - العدد الثاني تموز

24- صالح الدوسري :(1985) الاتجاهات العلمية في تخطيط برامج التوجيه والارشاد – مجلة الخليج العربي ، العدد الخامس عشر، السنة الخامسة ، المملكة العربية السعودية .

25- فؤاد أبو حطب وعثمان سيد أحمد ، (1987)التقويم النفسي مكتبة الأنجلو المصرية .

26- طارق كامل الجنابي (2003)توظيف النصوص والايات القرانية في التدريس واثرها في تحصيل الطلبة وميولهم نحو مادة علم الاحياء – رسالة ماجستير غير منشورة – جامعة ابن الهيثم كلية التربية

27- عبد الواحد حميد ثامر الكبيسي : (2004) المهارات التدريسية في ظلال القران الكريم والسنة النبوية الشريفة – جامعة الانبار- مجلة العلوم الانسانية والاقتصادية العدد الثاني اذار .

28- علي السلمي ، (1997) إدارة السلوك التنظيمي ط1 القاهرة دار غربي للطباعة والنشر والتوزيع .

29- عباس محمود عوض ، (1944)علم النفس العام ط2 ، الأسكندرية ، دار المعرفة الجامعية.

30- عباس محمود عوض، (1988) دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

31 – عبد السلام الشيخ ، (1992)علم النفس الاجتماعي ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي .

32- عبد القادر حاتم ، (1972) الإعلام والدعاية ، ، مكتبة الانجاو المصرية القاهرة .

34- عبد العزيز مصطفى كامل (2004) روح الصيام ومعانيه – كتاب البييان – سلسلة تصدر عن مجلة البيان – الرياض .

35-علاءالدين المدرس (2001) الاعجاز العلمي في القران والسنة . العدد الثامن . مكتبة الرقيم . بغداد.

36- محمد عبد الحكيم محمد (2003)الاتصال الجماهيري بين النشأه والخصائص والدور الاتصالي . جامعة المنصورة .

37- متولي السيد متولي وآخرون ، (1996) أساسيات السلوك الإداري ، ط 1 ، مكتبة عين شمس القاهرة ،

38- موسى المدهون ، ابراهيم الجزراوي (1995)، تحليل السلوك التنظيمي ، ط1 ، جامعة الإسراء ،المركز العربي للخدمات الطلابية ، الأردن ، عمان .

39- - محمد قاسم الفريوني (1989) ، السلوك التنظيمي ، دراسة للسلوك الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية ط1 ،عمان ، الجامعة الأردنية .

40- محمود فهمي ، (1964) الفن الصحفي في العالم ، دار المعارف القاهرة .

41- محمود منسي ، (2000)علم النفس التربوي للمعلمين ، ط1 دار المعرفة الجامعية مصر .

42- مالك جرجيس ، (1983) سيكولوجية الإدارة والإنتاج ، الدار العربية للكتاب .

43 – ماهر محمود عمر ، (1992) سيكولوجية العلاقات الاجتماعية ط ، الإسكندرية دار المعرفة الجامعية .

45- مختار حمزة ، (1082) أسس علم النفس الاجتماعي ط1 ، دار نشر البيان العربي جدة .

46 – محمد زين الهادي (1995) علم نفس الدعوة ، . الدار المصرية اللبنانية للنشر

47 – نبيهة صالح السامرائي:(2008) علم النفس البيئي مفاهيم وحقائق ونظريات وتطبيقات دار زهران للنشر والتوزيع عمان. الاردن ص 14

48 – نبيهة صالج السامرائي (2006) علم النفس الاعلامي مفاهيم . نظريات . تطبيقات . دار المناهج . عمان . الاردن.

49- نبيهة صالج السامرائي : (2008) . علم النفس السياحي ، مفاهيم زتطبيقات . دار زهران للنشر والتوزيع .

50 – نبيهة السامرائي ، عثمان علي اميمن : (2006) مقدمة في علم النفس ط1 دار زهران للنشر والتوزيع .

51 – نبيهة صالح السامرائي ، العلوم السلوكية في التطبيقات الإدارية ، ط2 ، دار زهران للنشر والتوزيع 2003 .

52- نبيهة صالح السامرائي : 2004 . علم الاجتماع الحديث ، اسسه ومبادئه . المكتبة العلمية العالمية ، طرابلس . ليبيا .

53- نعمة شلبية الكعبي ومؤيد عبد سعيد السامرائي ، (1992) إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، القاهرة ، الشركة العربية للنشر والتوزيع .

4 5- يوسف حرب ، محمد عودة ، (1998) ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل ، رسالة ماجستير ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس .

55- الترمذي : كتاب الزهد باب 33 في التوكل على الله حديث رقم 4423 : 1995

56 – صحيح مسلم (8/ 139) للامام ابي الحسين مسلم بن الحجاج بشرح النووي دار الكتب العلمية – بيروت

57- (صحيح البخاري(ب- ت) لابي عبد الله محمد اسماعيل دار احياء التراث)

58- سنن ابي داود محمد محي الدين (ب- ت)/ 141 4784 – المكتبة العصرية .

59- الغزالي ابي حامد محمد (ب- ت) (246/ 3) احياء علوم الدين ج3. المكتبة التجارية الكبرى – دار الحديث

60 – مسند احمد بن حنبل (7402) طبعة المكتب الاسلامي .

<u>سقط سهوا</u>

61 – بشير سالم القبي ، السلوك فهمه ، وتشخيصه ، تفسيره ، علاجه ، ط1 ، طرابلس ، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان 1986 .

62- موقع افنان على النت http://www.afnene.net